



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Administração

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Processo Administrativo nº <4261/2023>

SERVICE DESK (COM SUPORTE DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL)

Armação dos Búzios, Setembro de 2023



Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
11/09/2023	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Vinicius Pessanha



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

INTRODUÇÃO

Este estudo é baseado na Instrução Normativa 01/2019 do Ministério da Economia/Secretaria de Governo Digital (SGD/ME), em consonância com diretrizes e boas práticas para a contratação de Serviços de Suporte e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de acordo com a classificação do modelo ITIL.

Esta análise tem por objetivo demonstrar a viabilidade técnica e econômica da contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, Gerenciamento e operação de infraestrutura e evolução do ambiente Tecnológico de TIC da Prefeitura Municipal De Armação Dos Búzios, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, Processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de Qualidade e desempenho estabelecidos e com base nas melhores práticas De mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, em conformidade com as especificações técnicas, quantidades e demais Condições constantes neste termo de referência e seus anexos, incluindo a necessidade de adequação da prefeitura municipal de armação dos búzios à lei geral de proteção De dados (LGPD), de acordo com o ofício PRS/SSE/CGC 3034/2023 – PROCESSO TCE-RJ 206.972-5/2022, mediante o fornecimento de soluções tecnológicas e a implementação De medidas de segurança e privacidade de dados pessoais em conformidade com a Legislação vigente.

A Central de Suporte e Serviços, conhecida como Service Desk, não é apenas um processo dentro das melhores práticas; é, na verdade, um componente único e de importância estratégica para a gestão das demandas e requisições dos usuários de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Sendo o ponto central de contato entre a TI e os usuários, o Service Desk desempenha um papel fundamental na percepção e satisfação em relação à qualidade e eficácia dos serviços de TIC oferecidos pela Prefeitura.

Além disso, os Serviços de Suporte e Atendimento ao Usuário, objeto deste estudo técnico, representam a prestação de serviços de suporte técnico em microinformática para os usuários finais. Isso inclui a sustentação dos ativos de hardware e o software associado, fornecidos aos órgãos que fazem parte do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal. Esses serviços são preferencialmente entregues por empresas especializadas em serviços técnicos.

Além disso, é importante destacar que a operação do Service Desk e a prestação dos Serviços de Suporte e Atendimento ao Usuário estão intrinsecamente ligadas aos seguintes elementos-chave:



O Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC: Responsável por garantir o funcionamento adequado da infraestrutura de TIC, como servidores, redes e dispositivos de armazenamento, essenciais para o suporte eficaz aos usuários.

O Gerenciamento de Backup e Restore: Fundamental para assegurar a recuperação de sistemas e dados em caso de falhas, contribuindo para a continuidade das operações.

Apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TIC: Colabora com o desenvolvimento estratégico e a entrega eficaz dos serviços de TIC, alinhando-os com os objetivos e metas da Prefeitura e identificando oportunidades de melhoria.

Assim, a integração desses componentes, juntamente com o Service Desk, compõe um ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação eficiente e eficaz, que desempenha um papel vital na satisfação dos usuários e na manutenção das operações da Prefeitura.

Esses serviços são passíveis de execução indireta, de acordo com a legislação em vigor, e desempenham um papel de alta relevância. Eles apoiam tanto os processos finalísticos quanto os administrativos das instituições que integram a Administração Pública Federal (APF), desempenhando um papel essencial na manutenção das operações e funções dos diversos órgãos governamentais.

Considerando que a Prefeitura Municipal De Armação Dos Búzios possui recursos humanos da área de TI limitados para atendimento de demanda própria e as secretarias continente num cenário de ampliação da necessidade de informatização e otimização dos processos de trabalho, observando a desproporção entre a capacidade produtiva do Departamento de Tecnologia da Informação - DTI e a demanda da área de produção, suporte, manutenção e operação ininterrupta dos serviços de infraestrutura em ambiente de produção, assim como a demanda pela entrega de novos serviços de infraestrutura para suportar as soluções sistêmicas em operação.

1. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS



1.1. Identificação das necessidades de negócio

1.1.1. Recepcionar os chamados por meio telefônico, E-mail e sistêmico no horário de funcionamento da Universidade, com possível solução tempestiva e remota da solicitação realizada ou escalonamento, no caso de impossibilidade de resolução do chamado;

1.1.2. Objetivo de manter todo o ambiente de TIC em pleno funcionamento, mantendo os serviços disponíveis a todas as áreas de negócio da Administração Municipal, de acordo com os parâmetros de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos.

1.1.3. Realizar atendimento presencial os chamados que demandam atuação local do profissional ou escalonamento para equipe especializada, no caso de impossibilidade de resolução do chamado;

1.1.4. Desenvolver atividades proativas para manutenção, continuidade e evolução da infraestrutura e serviços de TIC;

1.1.5. Propor, documentar, implantar, verificar e aprimorar processos e procedimentos operacionais que garantam a eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de TIC;

1.1.6. Realizar o levantamento e documentar dos serviços de TIC existentes no ambiente, bem como propor e implantar novos serviços;

1.1.7. Realizar a monitoração dos níveis de serviço entregues, de acordo com parâmetros e indicadores a serem desenvolvidos;

1.1.8. Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes que afetem os serviços de TIC;

1.1.9. Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes de segurança que afetem os serviços de TIC;

1.1.10. Acompanhamento do nível de satisfação dos usuários sobre os serviços de TIC;

1.1.11. Evoluir a tecnologia e qualidade dos serviços de TIC;

1.1.12. Comprovar experiência, formação e certificação mínimos exigidos para cada perfil de profissional específico para cada nível e especialização;

1.1.13. Analisar proativamente a infraestrutura do ambiente de TIC;

1.1.14. Garantir a segurança dos atendimentos - sigilo nos atendimentos;

1.1.15. O catálogo de serviços deverá ser atualizado constantemente;

1.1.16. O serviço deverá ser prestado visando a eficácia e a eficiência das necessidades de negócio;

1.2. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

1.2.1. Deverá implantar, operar e administrar a ferramenta de ITSM definida pelo Município.

1.2.2. O suporte de 1º Nível (Service Desk) deverá recepcionar, registrar e direcionar todas as requisições referentes aos serviços de TIC, conforme definido pela Gestão do Município.

1.2.3. O Suporte de 1º Nível como ponto único de contato dos usuários, deverá designar chamados para os demais níveis de suporte de acordo com as habilidades e capacitação de cada nível de suporte, conforme tabela abaixo:



NÍVEL DE SUPORTE	GRUPO DE ATENDIMENTO	CONDIÇÃO PARA ESCALAÇÃO DE CHAMADOS
1º Nível	Suporte Remoto	O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TI da CONTRATANTE, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.
2º Nível	Suporte Remoto e Local	O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários VIP.
3º Nível	Analista especializado de infraestrutura de Tecnologia da Informação.	Atendimento de chamados que não possam ser realizados pela equipe de atendimento de 1º ou 2º níveis, por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos dos recursos de TI.

1.2.4. As equipes responsáveis pela execução dos serviços de Operação de Infraestrutura deverão ser compostas por profissionais especializados nas plataformas de equipamentos e tecnologias existentes na infraestrutura de TIC.

1.2.5. As soluções técnicas aplicadas na execução dos serviços deverão ser posteriormente analisadas e registradas, quando necessário, na base de conhecimentos da solução de ITSM, de modo a proporcionar maior eficiência nos próximos atendimentos, com atualização e manutenção contínua de informações pertinentes às soluções de incidentes e respostas, incluindo sempre que possível às informações sobre como executar os procedimentos realizados pelo serviço, com telas demonstrativas e notas explicativas.

1.2.6. Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores (para equipamentos ou software em garantia ou com contrato de suporte técnico), os profissionais deverão efetuar a abertura de chamado junto a empresa contratada fornecedora do equipamento ou serviço objeto do suporte técnico ou da garantia, e registrar as informações para o acompanhamento do andamento, encerramento e do cumprimento dos prazos (SLA ou NMSE) contratados junto à empresa que prestou o serviço de suporte ou garantia, devendo ser feito pelo bloco de serviços apropriado.

1.2.7. Para fins de acompanhamento dos chamados abertos para outras empresas, deverá registrar no chamado o que motivou essa necessidade. Também deverá fazer o acompanhamento com a urgência e prioridade que cada caso demandado junto as empresas, e registrar as ações (FOLLOW UP) no chamado registrado.

1.2.8. Adoção de boas práticas de mercado para gestão de serviços de TI (ITIL);

1.2.9. Deverá, sempre que demandada, realizar análise e avaliação de riscos, bem como implementar os controles selecionados para tratamento de riscos, e elaborar, atualizar e exercitar os Procedimentos Operacionais para Recuperação de Serviços ou Solução de TI relacionados aos ativos que sustentam os serviços de TIC.

1.2.10. Poderá realizar os serviços de Operação de Infraestrutura de forma remota, por meio de acesso seguro em qualquer horário de atendimento, desde que este método de



acesso esteja previamente autorizado e que atendam requisitos específicos de segurança e auditoria.

1.2.11. Eventualmente, poderá haver ocorrências de serviços técnicos que precisam ser executados fora do horário comercial. Deve haver previsão da realização de atividades de manutenções preventivas, corretivas e plantões na especificação do preço fixo mensal estimado para a execução dos serviços descritos no objeto da contratação, podendo ser distribuídas por quaisquer dos perfis descritos nos três níveis de atendimento. São exemplos, de atividades que podem ser necessárias de forma excepcional: acompanhamento de fornecedores, atendimento de suporte técnico eventual a servidores em missão institucional, execução de atividades de Plano de Crise e de Plano de Continuidade de Negócio. Essas atividades deverão ser solicitadas e aprovadas pela equipe de fiscalização do contrato.

1.2.12. Toda a operação do Service Desk deverá ser supervisionada por profissional com perfil de Coordenador de Service Desk, que deverá buscar a garantia de atendimento dos chamados registrados pelos usuários de TIC dentro dos padrões e níveis de serviços estabelecidos.

1.2.13. Os serviços de Suporte Presencial deverão ser prestados em todo o ambiente, considerando as localidades e endereços relacionados.

1.2.14. O suporte presencial deverá ter equipe específica alocada na sede, pois atuará como ponto focal.

1.2.15. Para todas as localidades deverá haver suporte presencial sempre que precisar.

1.2.16. Deverá realizar visitas preventivas presenciais a cada localidade de atendimento, para execução de tarefas rotineiras de prevenção a incidentes e problemas no ambiente de infraestrutura de suporte ao usuário, e para a execução de atividades programadas.

1.2.17. As visitas preventivas deverão compor o serviço de atendimento presencial.

1.2.18. Apesar das visitas preventivas previstas, em se tratando de atendimento aos chamados de requisição ou incidente demandados ao Service Desk, deverá atender tempestivamente conforme prazos definidos nos NMSE.

1.2.19. A cada visita preventiva deverá produzir relatório demonstrando as atividades desenvolvidas na visita, descrevendo a situação do ambiente tecnológico, apontando quaisquer anormalidades encontrados e sugerindo possíveis melhorias.

1.2.20. Os serviços deverão ser executados por profissionais especializados e com perfis técnicos adequados às necessidades do ambiente de TIC existentes (SOFTWARES E HARDWARE);

1.2.21. A equipe de suporte presencial será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas, dentre outras:

1.2.21.1. Realizar quando necessário as atividades descritas para o Suporte de 1º Nível;

1.2.21.2. Prestar suporte presencial de 2º Nível aos usuários de TIC, no atendimento



de dúvidas, requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Suporte de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados;

1.2.21.3. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC;

1.2.21.4. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores;

1.2.21.5. As equipes internas da área de TIC para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;

1.2.21.6. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC;

1.2.21.7. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;

1.2.21.8. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas;

1.2.21.9. Operar e administrar ferramentas de gerenciamento de hardware e software de estações de trabalho.

1.2.21.10. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TIC, quando for o caso;

1.2.21.11. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral;

1.2.21.12. Apoiar e orientar tecnicamente o Suporte de 1º Nível, quando necessário;

1.2.21.13. Realizar instalações e atualizações de Softwares;

1.2.21.14. Realizar montagens, desmontagens e movimentações de equipamentos de TI;

1.2.21.15. Realizar montagens, desmontagens e movimentações de equipamentos que compõem as salas de reunião/videoconferência, como por exemplo projetores, equipamentos de videoconferência, telefones, entre outros;

1.2.21.16. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

1.2.22. Efetuar manutenção de computadores, notebooks e componentes similares. Em caso de falhas desses, deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de restabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TIC em questão.

1.2.22.1. Deverá realizar os serviços de Sustentação dos serviços de TIC e os serviços de Operação de TIC.

1.2.22.2. Deverá atuar no gerenciamento de redes, solução de videoconferência, suporte e administração de banco de dados, ativos de segurança da informação, sistemas operacionais, virtualização, ambiente colaborativo e de mensageria, infraestrutura tecnológica de servidores de data center, armazenamento de dados, cópias de segurança,



deploy de aplicações para ambientes de Teste, Homologação e Produção entre outras atividades relacionadas a área.

1.2.22.3. O serviço de sustentação é principalmente responsável por ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno restabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade identificados pelos demais serviços descritos neste Termo de Referência.

1.2.22.4. O Serviço de gerenciamento e operação de infraestrutura é responsável por manter a saúde operacional e pela manutenção proativa da infraestrutura de TIC do órgão, bem como pelo atendimento de chamados de serviços comuns e serviços técnicos.

1.2.22.5. As atividades comuns a todos os blocos de serviços de gerenciamento e operação de infraestrutura são:

1.2.22.5.1. Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias, para o bloco de serviço em questão;

1.2.22.5.2. Participar de Reunião de Alinhamento de tarefas com equipes de desenvolvimento e infraestrutura;

1.2.22.5.3. Apoiar na definição tecnológica e escolha de soluções de TIC;

1.2.22.5.4. Propor a configuração de itens de monitoração;

1.2.22.5.5. Documentar e realizar a transferência de conhecimento às equipes sempre que requisitado;

1.2.22.5.6. Definir e manter convenções de nomenclatura a ser utilizado para os ativos de TIC;

1.2.22.5.7. Efetuar manutenção de equipamentos servidores, switches, storages e equipamentos similares. Em caso de falhas desses, deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de restabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TIC em questão.

1.2.22.5.8. As atividades de sustentação e operação, além das atividades listadas nos subitens anteriores deverão ser executadas no escopo deste serviço, sem a necessidade de ordem de serviço específica.

1.2.22.5.9. O serviço de Operação de infraestrutura deverá ser capaz de projetar, planejar, implementar, administrar, operar e restabelecer serviços em nuvem computacional em suas diversas modalidades como: IaaS, PaaS e SaaS, em cenário de nuvem pública, privada ou híbrida.

1.2.22.5.10. Os serviços de Operação de Infraestrutura deverão atuar no processo de tratamento de incidentes em regime de plantão 24x7x365, inclusive para incidentes específicos de segurança de TIC.

1.2.22.5.11. Os serviços de Operação de Infraestrutura, quando necessário ou demandados por serviços, deverão investigar incidentes e problemas a fim de identificar a causa raiz, propor e executar as correções necessárias, e elaborar relatórios detalhados.



2. ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

2.1. Cenário atual

2.1.1. Atualmente, a Prefeitura Municipal De Armação Dos Búzios possui recursos humanos da área de TI limitados para atendimento de demanda própria e as secretarias contigente, tendo em vista que se tem existência de históricos de atendimentos, por não possuir uma ferramenta ITSM, foi considerado uma média de 2 a 5 chamados/atendimentos por equipamento por mês e/ou 0,5 a 2 chamados de suporte técnico por funcionário abertos por mês.

2.1.2. A tabela 1 demonstra o quantitativo de funcionários que deverão ser atendidos.

Quantitativo aproximado por secretaria:

Secretaria/Unidade	Qtd de Funcionários
CONTROL. GERAL	17
GAB. DO PREFEITO E DO VICE PREFEITO	318
PROC. GERAL	34
SEC DESENVOLVIMENTO URBANO	11
SEC. DES SOC TRAB RENDA	115
SEC. MUN. DE TURISMO	15
SEC. MUN. DE EDUCACAO CIENCIA E TECNOLOGIA	2245
SEC. MUN. DE SEGURANÇA E ORDEM PUBLICA	152
SEC. MUN. MEIO AMBIENTE E URBANISMO	48
SEC. SAUDE	978
SEC. SERV. PUBLICOS	47
SEC.MUN. DE ADMINISTRACAO	87
SECRETARIA MUN DA PESSOA COM DEFICIENCIA	13
SECRETARIA MUN DE GOVERNANÇA E COMPLIANCE	8
SECRETARIA MUN DE OBRAS E SANEAMENTO	1
SECRETARIA MUN DE PESCA, AGRICULTURA E ESPORTES NAUTICOS	8
SECRETARIA MUN DE PLANEJAMENTO DE AÇÕES ESTRATEGICAS E INTEGRAÇÃO	1
SECRETARIA MUN DO IDOSO	10
SECRETARIA MUN. DA MULHER	21
SECRETARIA MUN. DE CULTURA E PAT. HISTORICO	32
SECRETARIA MUN. DE FINANÇAS E ARRECADAÇÃO	40
SECRETARIA MUN. DE LAZER E ESPORTE	25
SECRETARIA MUN. DE OBRAS E PROJETOS	26
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO	9
Total Geral	4261

2.1.3. A tabela 2 demonstra o parque computacional

Computadores Próprios:



Unidade	QTD
Prefeitura Municipal de Armação dos Búzios	133
GABINETE DO PREFEITO	22
PROCURADORIA GERAL	12
SEUR - SECRETARIA MUN. DE AMBIENTE E URBANISMO	13
SECAD - SECRETARIA MUN. DE ADMINISTRAÇÃO	22
SECRETARIA MUN. DE ADMINISTRAÇÃO	514
SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER	2
SECRETARIA MUN. DE CULTURA	9
SECRETARIA MUN. DE DESENV. SOCIAL TRABALHO E RENDA	33
SECRETARIA MUN. DE DESENVOLVIMENTO URBANO	6
SECRETARIA MUN. DE EDUCAÇÃO	122
SECRETARIA MUN. DE FAZENDA	25
SECRETARIA MUN. DE GOVERNO	2
SECRETARIA MUN. DE MEIO AMBIENTE E PESCA	17
SECRETARIA MUN. DE OBRAS E SANEAMENTO	8
SECRETARIA MUN. DE PLANEJAMENTO E PROJETOS	8
SECRETARIA MUN. DE SAÚDE	175
SECRETARIA MUN. DE SEGURANÇA PÚBLICA	31
SECRETARIA MUN. DE TURISMO	9
SECRETARIA MUN. DE SERVIÇOS PÚBLICOS	2
SECRETARIA MUNICIPAL DA MULHER E DO IDOSO	2
SEDESER - SECRETARIA MUN. DE DESENV. SOCIAL TRABALHO E RENDA	16
SEMAUR - SECRETARIA MUN. DE MEIO AMBIENTE E URBANISMO	13
SEMAUR - SECRETARIA MUN. DE MEIO AMBIENTE, PESCA E URBANISMO	12
SEMED - SECRETARIA MUN. DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA	1
SESAU - SECRETARIA MUN. DE SAÚDE	7
Total Geral	1216

2.1.4. A tabela 3 demonstra o parque de Notebook

Notebooks Próprios:

Unidade	Quantidade
FMAS - Fundo Municipal de Assistência Social	2
FMMA - Fundo Municipal do Meio Ambiente	2
Fundo Municipal de Assistência Social	1
Fundo Municipal de Saúde	6
PMAB - Prefeitura Municipal de Armação dos Búzios	1
Prefeitura Municipal de Armação dos Búzios	52
Total Geral	64

2.1.5. Parque de impressoras

Impressoras Próprias: Quantidade de 53

2.2. Estimativa de Serviços

2.2.1. Devido a inexistência de uma ferramenta ITSM, para ser gerado informações suficientes para subsidiar uma classificação assertiva dos chamados, como tempo de atendimento, data correta de resolução do problema, se o atendimento foi presencial ou



remoto, a projeção de chamados de suporte técnico foi realizada com base nos dados fornecidos. Foi considerado uma média de 2 a 5 chamados/atendimentos por equipamento por mês e/ou 0,5 a 2 chamados de suporte técnico por funcionário abertos por mês.

2 a 5 chamados/atendimentos por equipamento por mês: 1216 equipamentos * 3 chamados = 3648 chamados

0,5 a 2 chamados de suporte técnico por funcionário por mês: 4261 funcionários * 0,5 chamados = 2130 chamados

A média das projeções é de 2899 chamados por mês.

Anualmente, a projeção é de:

2899 chamados por mês * 12 meses = 34668 chamados

Esta projeção é baseada em métricas de mercado, que indicam que a média de chamados de suporte técnico por funcionário é de 0,5 a 2 chamados por mês. No caso da Prefeitura de Búzios, o número de chamados por funcionário pode ser maior, devido ao parque computacional existente e à complexidade das atividades realizadas.

É importante ressaltar que esta é apenas uma projeção, e o número real de chamados pode variar de acordo com as necessidades específicas da Prefeitura.

3. ANÁLISE DE SOLUÇÕES

3.1. DEFINIÇÕES

3.1.1. Acordo de Nível de Serviço (ANS)

O Acordo de Nível de Serviço (ANS) é um documento legal que define os termos de um contrato entre uma empresa e seu fornecedor de serviços de TI. O ANS estabelece os serviços que serão prestados pelo fornecedor, as metas de nível de serviço que devem ser cumpridas, os papéis e responsabilidades de cada parte e as penalidades por descumprimento do contrato.

3.1.2. ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

ITIL é um conjunto de melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI. O ITIL fornece um framework para a organização e o gerenciamento dos processos de TI de uma empresa.

3.1.3. Service Desk (ou Central de Serviços)

O Service Desk é um ponto de contato entre os usuários e a equipe de TI. O Service Desk é responsável por receber e registrar chamados de suporte, acompanhar o andamento dos chamados e fornecer suporte aos usuários.

3.1.4. ITSM (IT Service Management) OU Gerenciamento de serviços de TI

ITSM é um termo genérico que descreve uma abordagem estratégica para o projeto,



entrega, gerenciamento e aprimoramento da forma como a tecnologia da informação (TI) é usada dentro de organizações. O objetivo do ITSM é garantir que os processos, pessoas e tecnologia corretos estão alinhados, de modo que a organização possa atingir seus objetivos de negócio.

3.1.5. Demanda de TI

Uma demanda de TI é qualquer solicitação ou necessidade de serviço de TI. As demandas de TI podem ser classificadas em:

Requisição: solicitação de serviço de TI que está contemplada no catálogo de serviços da empresa.

Incidente: interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço de TI.

Problema: causa subjacente de um ou mais incidentes.

Demanda específica: demanda de TI que não está contemplada no catálogo de serviços da empresa.

Demanda operacional: demanda de TI que não está contemplada no catálogo de serviços da empresa, mas que é importante para o funcionamento da organização.

3.1.6. Nível Mínimo de Serviços Exigido (NMSE)

O NMSE é um conjunto de indicadores que definem o nível de serviço mínimo que deve ser fornecido pelo fornecedor de serviços de TI. O NMSE é utilizado para medir o desempenho do fornecedor de serviços de TI e para aplicar penalidades em caso de descumprimento do contrato.

3.1.7. Sustentação de Infraestrutura de TIC

A sustentação de infraestrutura de TIC é a atividade técnica e administrativa para manutenção proativa da infraestrutura de TIC da empresa. A sustentação de infraestrutura de TIC inclui atividades como:

- **Atualizações de software e hardware**
- **Backup e recuperação de dados**
- **Monitoramento da infraestrutura de TIC**
- **Correção de problemas**

3.1.8. Operação de Infraestrutura de TIC

A operação de infraestrutura de TIC é a função responsável por fornecer habilidades técnicas para o suporte de serviços de TIC e o gerenciamento de infraestrutura de TIC. A operação de infraestrutura de TIC inclui atividades como:

- **Atendimento a chamados de suporte**
- **Gestão de incidentes e problemas**
- **Implantação de novos serviços**
- **Gestão de mudanças**

3.1.9. TIC

TIC é a sigla para Tecnologia da Informação e Comunicação. TIC é um termo genérico que descreve o uso de tecnologias para o processamento, armazenamento, transmissão e recuperação de informações.

3.1.10. Computação em nuvem (ou Cloud Computing)

A computação em nuvem é um modelo de fornecimento de serviços de TI por meio de uma

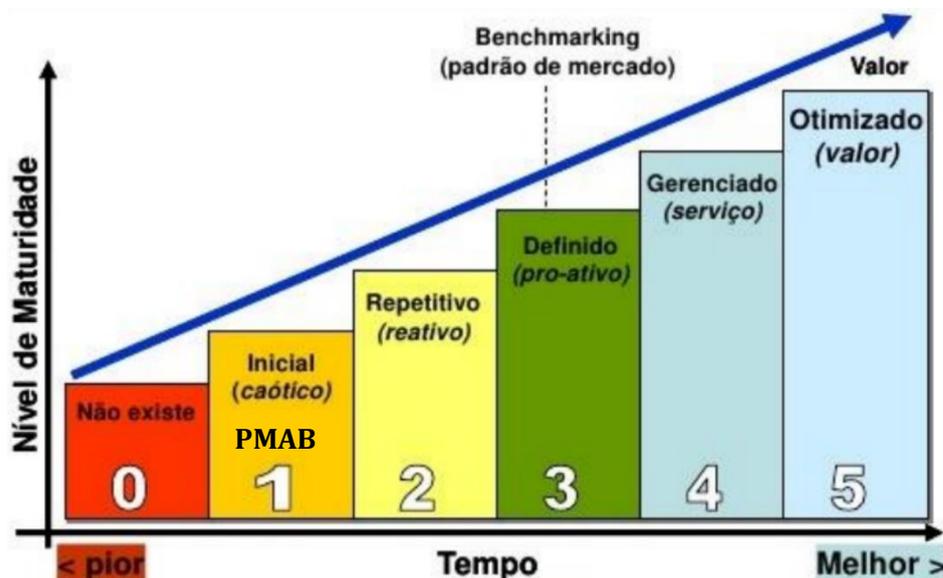
rede de computadores.

3.2. DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO ATUAL:

3.2.1. Para elaboração de novo projeto de Service Desk é preciso diagnosticar o grau de maturidade operacional hoje, como também realizar análise das deficiências e lições aprendidas, objetivando a elevação da eficiência operacional da infraestrutura TIC, visando ao alcance de meta de excelência operacional e cenário de melhoria continuada dos processos de execução do Service Desk e entrega de valor ao negócio da PMAB;

3.3. Nível de maturidade operacional atual

3.3.1. Para fins de análise de perfil da operação do Service Desk atual, o planejamento desta contratação selecionou o modelo Process Maturity Framework (PMF - Modelo de Maturidade de Processos), considerado como o melhor desenvolvido para o ITIL. Este modelo classifica a operação em 5 (cinco) níveis de maturidade: 1 - Inicial (Caótico), 2 - Repetitivo (reativo), 3 - Definido (proativo), Gerenciado (serviço) e otimizado (valor), conforme o gráfico a seguir:



3.3.1.1. Nível 1 de maturidade operacional (PMAB Atualmente):

Visão e Direção	Objetivos e metas não definidos
Processos	Processos e procedimentos indefinidos e utilizados reativamente.
Pessoas	Papéis e responsabilidades indefinidos.
Tecnologia	Processo Manual



Cultura	Orientado ao foco na atividade.
----------------	---------------------------------

3.3.1.2. Nível 2 de maturidade operacional:

Visão e Direção	Objetivos e metas não são claros.
Processos	Processos e procedimentos especificados, porém reativos.
Pessoas	Papéis e responsabilidades autocontidas.
Tecnologia	Ferramentas discretas, pouco controle e dados descentralizados.
Cultura	Orientado a produto e serviço.

3.3.1.3. Nível 3 de maturidade operacional (Padrão de Mercado):

Visão e Direção	Objetivos e metas formalmente acordadas e documentadas
Processos	Processos e procedimentos especificados e documentados. Atividades regulares e planejadas. Ocasionalmente proativa.
Pessoas	Papéis e responsabilidades acordadas e definidas. Planos de treinamento formalizados.
Tecnologia	Ambiente monitorado. Dados armazenados para definição de planos, identificação de tendências.
Cultura	Orientado a serviço e cliente.

3.3.1.4. Nível 4 de maturidade operacional (Ideal):

Visão e Direção	Objetivos e metas claramente definidas e acompanhadas regularmente. Plano de negócio integrado com plano TI. Revisões e melhorias contínuas.
Processos	Processos e procedimentos definidos com interfaces e dependências. Geralmente executado proativamente.
Pessoas	Responsabilidades especificadas e atribuídas. Conceito de "team working".
Tecnologia	Monitoramento contínuo, centralizado e integrado com bases de gestão de serviços.
Cultura	Foco no negócio e visão abrangente.

3.3.1.5. Nível 5 de maturidade operacional (Excelência):

Visão e Direção	Objetivos e metas não definidos Objetivos e metas definidos e integrados com plano estratégico de
------------------------	--



1	Valor Estimado + Níveis Mínimos de Serviços – NMS Modelo baseado em remuneração mensal previamente estipulada, independentemente da quantidade de chamados, com o estabelecimento obrigatório de Níveis Mínimos de Serviços - NMS e incidência de reduções e descontos no caso e descumprimento deles.
2	Por nº de chamados atendidos O pagamento é realizado em função da quantidade de chamados (requisições de serviço ou incidentes) abertos pelos usuários em um mês. Dessa forma, o pagamento reflete o valor do chamado multiplicado pelo quantitativo de chamados executados durante o mês, observando-se um limite contratual de chamados que podem ser demandados pela Contratante.
3	Por Posto de Trabalho Neste modelo, os técnicos prestadores de serviços são inseridos no quadro e distribuídos entre as áreas conforme suas especialidades. A remuneração é por postos de trabalho, configurado como alocação de mão de obra, ou seja, de acordo com a quantidade de postos de atendimento (profissionais) contratados, para atender a um determinado número de chamados.
4	Por Unidade de Serviço - UST + Níveis Mínimos de Serviços – NMS A remuneração por entregáveis, baseado em métricas de Unidade de Serviço Técnico (UST) ou similares, ou seja, conforme a quantidade de serviços realizados e calculados individualmente e com o estabelecimento de Níveis Mínimos de Serviços - NMS para cada demanda.

3.6. ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

3.6.1. A análise foi feita considerando as necessidades da Prefeitura Municipal de Búzios, foi realizada a análise de cada um dos modelos de contratação de serviços, identificando suas principais vantagens, desvantagens e riscos.

Solução	Característica Principal	Vantagens	Desvantagens
Valor Estimado + Níveis Mínimos de Serviços – NMS	Remuneração mensal previamente estipulada, independentemente da quantidade de chamados.	Paga-se proporcional aos Níveis de Serviço atingidos; Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA; Maior facilidade de fiscalização; Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados.	Desequilíbrio financeiro entre as partes caso haja um expressivo aumento ou diminuição de atendimentos, fora dos limites aceitáveis; A contratada é que define o quantitativo de profissionais.



Por nº de chamados atendidos	Pagamento realizado em função da quantidade de chamados abertos pelo usuário no decorrer de um mês.	Pagamento individualizado para cada Serviço; A CONTRATADA deverá obedecer aos padrões técnicos e requisitos.	O pagamento por número de chamados poderia desestimular a contratada a tomar medidas proativas que minimizassem a ocorrência de incidentes; Paradigma Lucro/incompetência.
Por Posto de Trabalho	Pagamento por postos de trabalho, de acordo com a quantidade de profissionais contratados.	Todos os encargos e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais são de responsabilidade da CONTRATADA; Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA.	Pagamento por homem-hora é desaconselhável pelos Órgãos de Controle; Possibilidade de se pagar por recursos ociosos.
Por Unidade de Serviço - UST + Níveis Mínimos de Serviços – NMS	Remuneração conforme a quantidade de serviços prestados, calculados individualmente através de métricas.	Paga-se o proporcional aos serviços entregues ou consumidos, considerando os Níveis de Serviço atingidos; Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados.	Risco de pagamento por demandas estranhas ao objeto contratado; Mudança de cultura; Exigência de um alto nível de maturidade da CONTRATANTE.

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3	X		
	Solução 4	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
	Solução 4			X
A Solução é composta por software livre ou software público?	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
	Solução 4			X



A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
	Solução 4			X

3.7. ESCOLHA DA SOLUÇÃO

3.7.1. Considerando as análises efetuadas no item anterior, sob diversos aspectos como qualidade dos serviços, produtividade, nível da maturidade atualmente da Prefeitura de Búzios, complexidade de gestão do contrato e dentre outros, assim entende-se que a solução melhor e mais adequada é a **Solução 1 – Valor estimado mensal + Nível mínimos de serviços**, onde melhor apresentou atender a prestação de serviços em que vise um atendimento célere, eficaz e de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

4. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

Dentro da atual situação em que a prefeitura se encontra, no qual se tem um quadro de TI limitado, com larga possibilidade de indisponibilidade dos serviços e alto risco de comprometimento de atendimento das demandas, a contratação dos serviços visa justamente resolver esse problema.

5. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

5.1. CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE

5.1.1. Após análises de melhores práticas disponíveis no mercado e em contratações similares realizadas pela administração pública, para ser definida a escolha da pretendida contratação, destacamos 4 possíveis soluções:

- **Solução Viável 1 - Por Valor Estimado Mensal + Níveis Mínimos de Serviços NMS;**
- **Solução Viável 2 – Por nº de Chamados Atendidos;**
- **Solução Viável 3 – Por Posto de Trabalho;**
- **Solução Viável 4 – Por Unidade de Serviço - UST + Níveis Mínimos de Serviços NMS.**

Análise das Soluções

Devido ao quadro de TI limitado, o cálculo da estimativa de custo total de propriedade da aquisição necessitaria de uma alta demanda técnica, de um estudo mais aprofundado com a elaboração de um termo de referência para cada modelo de aferição de serviços e os demais processos burocráticos, para que não ocorresse valores incorretos e ou inadequados, a escolha da solução deverá ser baseada nos fundamentos técnicos, levando em consideração as vantagens e desvantagens apresentadas nos itens anteriores.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

6.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO (SERVICE DESK) – 1º NÍVEL



6.1.1. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TI da CONTRATANTE, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.

6.1.2. O objetivo da equipe alocada neste serviço será assegurar a maior disponibilidade possível das soluções de TI da CONTRATANTE, por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte.

6.1.3. A equipe deverá ser composta de profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Atendimento e Suporte de 1º Nível.

6.1.4. O horário de prestação do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será de segunda à sexta-feira, das 08h às 18h, de modo ininterrupto.

6.1.5. Os atendimentos serão feitos remotamente por telefone (ramal interno da CONTRATANTE), e-mail ou por acesso remoto, com consultas à base de conhecimento. Será atendido por esta equipe todo o ambiente de estações de trabalho (desktops), notebooks e sistemas de informação utilizados pela CONTRATANTE.

6.1.6. A equipe de Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:

6.1.7. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE.

6.1.8. Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro dos prazos determinados neste Termo de Referência;

6.1.9. Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TI da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento;

6.1.10. Monitorar e acompanhar a situação dos chamados registrados que forem demandados pelos usuários, mantendo-os informados sempre que necessário sobre o estado e andamento dos seus chamados;

6.1.11. Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, sempre que necessário, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;

6.1.12. Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais equipes da CONTRATANTE, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados;

6.1.13. Atualizar, adaptar e/ou cadastrar procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos, na base de conhecimento;

6.1.14. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos sempre que possível, ainda que o chamado já tenha sido repassado



para outra equipe;

6.1.15. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TI;

6.1.16. Registrar no Sistema de Gestão de Service Desk todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;

6.1.17. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;

6.1.18. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para a CONTRATANTE), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso;

6.1.19. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;

6.1.20. Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;

6.1.21. Identificar e reportar imediatamente ao Responsável de Outsourcing problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da CONTRATANTE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;

6.1.22. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização dele, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela CONTRATANTE;

6.1.23. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TI da CONTRATANTE;

6.1.24. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pela CONTRATANTE;

6.1.25. O Suporte de 1º Nível terá como meta a solução de, no mínimo, 70% (setenta por cento) de todos os chamados de TI da CONTRATANTE;

6.1.26. O atendimento deste nível deve ser suportado por uma base de conhecimento, cuja propriedade é da CONTRATANTE e a responsabilidade de mantê-la atualizada e completa é da CONTRATADA;

6.1.27. O atendente deverá conhecer todos os procedimentos já padronizados pela CONTRATANTE, documentados na base de conhecimento. Para solicitações cujos procedimentos ainda não estiverem padronizados, ele deverá solicitar, através de seu supervisor, orientação à CONTRATANTE e após atualizar a documentação;

6.1.28. Dentre outros, são considerados atendimentos de primeiro nível as seguintes



situações:

6.1.29. Configuração ou reconfiguração para acesso a impressoras possibilitando ao usuário a retomada de impressão;

6.1.30. Abertura de chamados para impressoras/multifuncionais/toners com defeito e solicitações de toners novos e recolhimento de carças;

6.1.31. Configuração ou reconfiguração de navegador para retomada de acesso à internet;

6.1.32. Instalação de software aplicativo de acordo com a política e autorizações fornecidas pela CONTRATANTE;

6.1.33. Auxílio aos usuários na utilização de softwares aplicativos utilizados pela CONTRATANTE, dentre eles pacotes para escritório, funções básicas de aplicações específicas, uso do Portal da CONTRATANTE e sistemas desenvolvidos pela CONTRATANTE;

6.1.34. Orientação sobre a utilização de hardware e software de forma geral;

6.1.35. Orientação sobre qualquer dúvida ou solicitação de informação do usuário;

6.1.36. Administração de contas (logins) de usuários e de e-mails, domínio, RAS, etc.

6.1.37. Administração de grupos de rede e permissões de pastas e arquivos conforme política definida pela CONTRATANTE;

6.1.38. Abertura e acompanhamento de chamados em sistema de terceiros (fabricantes de equipamentos, software, etc).

6.1.39. Registro e tratamento de incidentes: a equipe de Service Desk deve ajudar na identificação e tratamento de incidentes relacionados a dados pessoais, por meio do registro adequado de cada incidente e notificação à equipe responsável pela gestão da LGPD, conforme estabelecido no art. 46, §1º da LGPD 13.709/2018.

6.1.40. Atualização da base de conhecimento: a equipe de Service Desk deve contribuir com a atualização da base de conhecimento, registrando procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos relacionados à proteção de dados pessoais, de acordo com o art. 46, §2º da LGPD 13.709/2018.

6.1.41. Orientação aos usuários: a equipe de Service Desk deve esclarecer dúvidas e orientar os usuários sobre a utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação e dispositivos, informando-os sobre as melhores práticas de segurança da informação, conforme estabelecido no art. 46 da LGPD 13.709/2018.

6.1.42. Identificação de incidentes de segurança: a equipe de Service Desk deve ser treinada para identificar incidentes de segurança da informação e notificá-los à equipe responsável pela gestão da LGPD, conforme estabelecido no art. 46, §1º da LGPD 13.709/2018.

6.1.43. Monitoramento de incidentes e solicitações: a equipe de Service Desk deve monitorar a situação dos incidentes e solicitações registrados, mantendo os usuários informados sobre o estado e andamento de seus chamados. Isso pode incluir informar os usuários sobre incidentes relacionados a dados pessoais, de acordo com o art. 46, §1º da LGPD 13.709/2018.

6.1.44. Treinamento e conscientização dos usuários: a equipe de Service Desk deve ser



treinada para fornecer treinamentos e conscientização sobre LGPD e segurança da informação aos usuários, ajudando a garantir a conformidade com a legislação, conforme estabelecido no art. 46, §1º da LGPD 13.709/2018.

6.1.45. Escalonamento de incidentes: a equipe de Service Desk deve encaminhar para o serviço de suporte de 2º nível, ou demais equipes da prefeitura, os incidentes ou requisições de serviços relacionados à LGPD que não possam ser solucionados em 1º nível. Isso pode incluir incidentes relacionados a dados pessoais que exijam tratamento específico ou conhecimento técnico mais avançado, de acordo com o art. 46, §1º da LGPD 13.709/2018.

6.1.46. Deve ser apresentado junto a proposta, comprovante por meio de relatório de controle da própria licitante, a prestação de suporte e atendimento remoto e local a, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta) usuários, cadastrados em uma única rede corporativa;

6.1.47. Deve ser apresentado junto a proposta, comprovante por meio de relatório de controle da própria licitante, a prestação de atendimento a pelo menos 1.600 (mil e seiscentos) chamados, comprovado por meio de relatório de controle da própria licitante;

6.2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO (SERVICE DESK) – 2º NÍVEL

6.2.1. O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários VIP.

6.2.2. A equipe deverá ser composta por profissionais especializados para atuarem como Analistas de Atendimento e Suporte de 2º Nível;

6.2.3. O horário de prestação do serviço de Suporte Técnico de 2º Nível será de segunda à sexta-feira, das 08h às 18h, de modo ininterrupto;

6.2.4. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas, dentre outras:

6.2.4.1. Prestar suporte presencial e remoto, de segundo nível, aos usuários de TI da CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados;

6.2.4.2. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso;

6.2.4.3. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;

6.2.4.4. Contatar as equipes de Nível 3 e a área de TI da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;



- 6.2.4.5. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;
 - 6.2.4.6. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI da CONTRATANTE;
 - 6.2.4.7. Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
 - 6.2.4.8. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
 - 6.2.4.9. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pela CONTRATANTE;
 - 6.2.4.10. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes do service desk;
 - 6.2.4.11. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas ao service desk para as equipes internas da CONTRATANTE;
 - 6.2.4.12. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pela CONTRATANTE, quando for o caso;
 - 6.2.4.13. Prestar suporte presencial quando necessário;
 - 6.2.4.14. Realizar atendimento aos usuários VIPs;
 - 6.2.4.15. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TI em geral;
 - 6.2.4.16. Orientar os usuários quanto aos produtos e serviços de TI providos pela CONTRATANTE;
 - 6.2.4.17. Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário;
 - 6.2.4.18. Dentre outros, são considerados atendimentos de segundo nível as seguintes situações:
 - 6.2.4.19. A manutenção e configuração de equipamentos de informática;
 - 6.2.4.20. O suporte técnico a serviços e infraestrutura de TI, incluindo sistemas operacionais;
 - 6.2.4.21. Trocas de toner de impressoras e multifuncionais;
 - 6.2.4.22. Troca, instalação, adição e mudança de até 50 (cinquenta) equipamentos (workstations, notebooks, monitores, impressoras etc.) por mês, com a supervisão do Departamento de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE;
 - 6.2.4.23. Auxiliar na manutenção do inventário de aplicativos, componentes e equipamentos;
- 6.2.5. Gerenciamento de incidentes relacionados à proteção de dados pessoais a equipe de 2º nível deve receber incidentes relacionados à proteção de dados pessoais, como vazamentos ou acesso indevido a informações sensíveis, e atuar para resolver a situação. Eles devem estar treinados para identificar e lidar com esse tipo de incidente, seguindo os



procedimentos definidos pelo Controlador, conforme art. 46, § 1º da LGPD 13.709/2018.

6.2.6. Orientação aos usuários: o Service Desk de 2º nível deve esclarecer dúvidas e orientar os usuários sobre as melhores práticas de proteção de dados pessoais. Eles devem explicar a importância de manter as informações dos cidadãos seguras, quais são os dados sensíveis e quais são as medidas de segurança que devem ser adotadas para protegê-los, conforme o art. 46, § 2º da LGPD 13.709/2018.

6.2.7. Análise de riscos: a equipe de Service Desk de 2º nível deve ajudar na identificação e análise de riscos relacionados à proteção de dados pessoais. Eles devem receber solicitações de usuários ou outros setores da Prefeitura para avaliar a segurança de determinado processo ou sistema, e fornecer informações relevantes para a equipe de segurança da informação, conforme o art. 46 da LGPD 13.709/2018.

6.2.8. Aplicação das políticas de segurança: a equipe de 2º nível deve estar ciente das políticas de segurança da informação definidas pela Prefeitura, incluindo aquelas relacionadas à LGPD. Eles devem aplicar essas políticas ao prestar suporte aos usuários e garantir que as melhores práticas de segurança estejam sendo seguidas, conforme o art. 46 da LGPD 13.709/2018.

6.2.9. Treinamento: a equipe de Service Desk de 2º nível deve ser responsável por treinar os usuários sobre as melhores práticas de proteção de dados pessoais. Eles devem criar materiais de treinamento e realizar sessões de treinamento para garantir que todos os funcionários da Prefeitura estejam cientes das políticas de segurança e da importância de proteger as informações dos cidadãos, conforme o art. 46 da LGPD 13.709/2018.

6.2.10. Elaborar relatórios mensais;

6.2.11. Deve ser apresentado junto a proposta, comprovante por meio de relatório de controle da própria licitante, a prestação de suporte remoto e local a, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta) estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows na versão 7 ou superior (superior poderá ser qualquer das atualizações que a versão 7 tenha recebido) cadastrados em uma única rede corporativa, comprovado por meio de relatório de controle da própria licitante;

6.2.12. Deve ser apresentado junto a proposta, comprovante por meio de relatório de controle da própria licitante, a prestação de atendimento a pelo menos 1.600 (mil e seiscentos) chamados, comprovado por meio de relatório de controle da própria licitante;

6.3. SERVIÇO DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO (SERVICE DESK) – 3º NÍVEL

6.3.1. A equipe de 3º Nível será acionada sempre que um chamado necessitar de profunda especialização por parte dos analistas. Esta equipe deverá realizar o suporte à operação do ambiente de Infraestrutura de TI da CONTRATANTE;

6.3.2. A equipe de 3º nível deverá atuar nas diversas áreas de Infraestrutura de TI, como redes, sistemas operacionais, virtualização, banco de dados, dentre outras;

6.3.3. O horário de prestação do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível será de segunda à sexta-feira, das 08h às 18h, de modo ininterrupto;



- 6.3.4. O atendimento deste serviço deverá ser presencial ou remoto;
- 6.3.5. A CONTRATADA deverá manter em seu quadro de funcionários, profissionais capacitados para execução dos serviços e para gestão das demandas;
- 6.3.6. Tipos de tarefas a serem realizadas por este nível incluem:
- 6.3.6.1. Execução de planos de ações definidos nas requisições de mudanças nas diversas áreas da TI;
 - 6.3.6.2. Abertura e acompanhamento de chamados em sistema de terceiros (fabricantes de equipamentos, software, etc);
 - 6.3.6.3. Instalação e configuração automatizada de aplicativos nas estações de trabalho;
 - 6.3.6.4. Serviços de suporte técnico e operacional à infraestrutura de serviços web, sites ou portais web para ambiente;
 - 6.3.6.5. Detectar, notificar e resolver problemas de performance a curto prazo, tratados como evento de falha;
 - 6.3.6.6. Liberar e controlar os acessos a arquivos, softwares, sistemas e demais serviços da rede de dados da CONTRATANTE de acordo com normas internas;
 - 6.3.6.7. Apoiar as atividades de planejamento de capacidade com especificação dos equipamentos de rede e servidores;
 - 6.3.6.8. Manter a lista de equipamentos e a lista de contatos de pessoal de suporte técnico devidamente atualizadas;
 - 6.3.6.9. Suportar o Service Desk em problemas de alta complexidade;
 - 6.3.6.10. Administração de atualizações de software;
 - 6.3.6.11. Manter diretivas de segurança dos sistemas operacionais, seguindo corretamente a política de segurança estabelecida pela CONTRATANTE;
- 6.3.7. Controle de acesso: a equipe de 3º nível deve ajudar na configuração de controles de acesso aos sistemas e serviços da rede de dados da prefeitura, garantindo que apenas usuários autorizados possam acessar informações protegidas pela LGPD. Isso inclui o art. 7º, que estabelece que o tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado com o consentimento do titular ou por outras bases legais previstas na lei, e o art. 9º, que prevê a necessidade de se adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais.
- 6.3.8. Auditoria e detecção de intrusos: a equipe de 3º nível pode configurar e gerenciar softwares de auditoria e detecção de intrusos, que ajudam a identificar possíveis violações de segurança e vazamentos de dados pessoais. Isso está em conformidade com o art. 46, que prevê a utilização de medidas de segurança, técnicas e administrativas, para proteger os dados pessoais.
- 6.3.9. Política de segurança: a equipe de 3º nível deve ajudar na manutenção e implementação das políticas de segurança da prefeitura, garantindo que elas estejam em conformidade com as exigências da LGPD. Isso está previsto no art. 50, que estabelece a necessidade de se elaborar e implementar políticas de segurança, boas práticas e governança corporativa em relação ao tratamento de dados pessoais.



6.3.10. Atualizações de software: a equipe de 3º nível deve ajudar na administração de atualizações de software, garantindo que os sistemas e softwares da prefeitura estejam sempre atualizados e protegidos contra possíveis vulnerabilidades. Isso está em conformidade com o art. 46, que prevê a utilização de medidas de segurança, técnicas e administrativas, para proteger os dados pessoais.

6.3.11. Suporte técnico: a equipe de 3º nível fornecer suporte técnico em problemas de alta complexidade, garantindo que eventuais falhas de segurança ou vazamentos de dados pessoais sejam identificadas e corrigidas rapidamente. Isso está em conformidade com o art. 46, que prevê a utilização de medidas de segurança, técnicas e administrativas, para proteger os dados pessoais. Além disso, o art. 45 estabelece a necessidade de se implementar procedimentos internos capazes de receber e processar reclamações e comunicações dos titulares de dados pessoais.

6.4. SERVIÇO DE GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

6.4.1. Deverá atuar no gerenciamento de redes, solução de videoconferência, suporte e administração de banco de dados, ativos de segurança da informação, sistemas operacionais, virtualização, infraestrutura tecnológica de servidores de data center, deploy de aplicações para ambientes de Teste, Homologação e Produção entre outras atividades relacionadas à área.

6.4.2. O Serviço de sustentação de infraestrutura é responsável por manter a saúde operacional e pela manutenção proativa da infraestrutura de TIC do órgão, bem como pelas ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno reestabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade identificados pelos demais serviços descritos no Termo de Referência.

6.4.3. O gerenciamento e operação de infraestrutura vai além da sustentação e contempla atividades corriqueira de administração e utilização das soluções de TI, softwares e hardware.

6.4.4. As atividades a serem executadas estão discriminados no CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI, não se restringindo apenas a estas, uma vez que este poderá ser aprimorado de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, evolução ou implantação de serviços de TIC ou recomendações dos Órgãos de Controle, sempre observando as melhores práticas do mercado de TI.

6.4.5. As atividades comuns a todos os blocos de serviços são:

6.4.5.1. Deverá ser capaz de administrar serviços em nuvem em suas diversas modalidades como: IaaS, PaaS e SaaS, conforme o bloco de serviço mais adequado em relação a especialidade;

6.4.5.2. Definir e manter convenções de nomenclatura a ser utilizado para os ativos de TIC;

6.4.5.3. Participar de Reunião de Alinhamento de tarefas com equipes de desenvolvimento e infraestrutura;



- 6.4.5.4. Apoiar na definição tecnológica e escolha de soluções de TI;
- 6.4.5.5. Propor a configuração de itens de monitoração;
- 6.4.5.6. Documentar e realizar a transferência de conhecimento às equipes da CONTRATANTE sempre que requisitado;
- 6.4.5.7. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;
- 6.4.5.8. Realizar atividades conforme os processos de gestão de Serviços de TI de definidos na CONTRATANTE, processos ITIL.
- 6.4.5.9. Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias, para o bloco de serviço em questão;
- 6.4.5.10. Efetuar manutenção de equipamentos servidores, switches, storages e equipamentos similares. Em caso de falhas desses, a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de reestabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TI em questão.

6.4.6. Serviço de suporte a redes e solução de videoconferência

- 6.4.6.1. Administrar equipamentos de rede e solução de videoconferência;
- 6.4.6.2. Planejar e implantar novas redes ou ativos de rede e solução de videoconferência;
- 6.4.6.3. Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de serviços;
- 6.4.6.4. Instalar, migrar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à infraestrutura de rede homologada para uso na CONTRATANTE, por solicitação da CONTRATANTE;
- 6.4.6.5. Manter atualizados os sistemas operacionais e firmwares dos Itens de Configuração que compõem a infraestrutura física de rede, videoconferência e servidores de Telecom;
- 6.4.6.6. Fornecer suporte a todas as atividades relacionadas à rede e solução de videoconferência, incluindo a utilização de parâmetros e recursos de avaliação da rede (exemplo: comandos de Ping, trace Route e/ou softwares de gerência de rede) e aos incidentes na ferramenta de ITSM, pelos demais serviços de operação, pelo serviço de monitoração, equipe da Central de Serviços de TI ou pessoal interno de TI;
- 6.4.6.7. Realizar a análise do tráfego de rede e apoiar na resolução de incidentes e problemas;
- 6.4.6.8. Realizar o gerenciamento, diagnóstico e resolução de problemas na rede física, garantindo a interoperabilidade e, independentemente de fabricante, fornecer informações precisas a respeito das causas de falha no funcionamento normal da rede, assim como da severidade dessa falha;
- 6.4.6.9. Alocar, configurar e gerenciar endereços IP, Domain Name Systems (DNS), Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) e Network Time Protocol (NTP);
- 6.4.6.10. Fornecer suporte, implementar e acompanhar os serviços de VoIP (Voice over Internet Protocol);



- 6.4.6.11. Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas de redes;
- 6.4.6.12. Realizar a análise do tráfego de rede e apoiar em incidentes e resolução de problemas;
- 6.4.6.13. Elaborar mapa de endereçamento IP para soluções de rede LAN e WAN da CONTRATANTE;
- 6.4.6.14. Administrar e configurar redes LAN e WAN seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da CONTRATANTE;
- 6.4.6.15. Gerar relatórios e gráficos de desempenho de redes;
- 6.4.6.16. Instalar, customizar e utilizar software de gerenciamento de redes e serviços para monitoramento contínuo de redes;
- 6.4.6.17. Manter os desenhos das topologias de redes atualizados e completos;
- 6.4.6.18. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções;
- 6.4.6.19. Executar atendimentos técnicos para os ativos de rede e solução de videoconferência, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto;
- 6.4.6.20. Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede;
- 6.4.6.21. Organizar os ativos de rede na estrutura da rede local;
- 6.4.6.22. Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados e sugerir melhoria da relação custo/benefício e/ou acréscimo de banda, para os links de comunicação de dados (Internet, Intranet, rede privada, etc);
- 6.4.6.23. Aplicar e gerenciar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes;
- 6.4.6.24. Administrar e gerenciar soluções de aceleração de tráfego;
- 6.4.6.25. Administrar e gerenciar balanceamento de tráfego em redes WAN;
- 6.4.6.26. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento;
- 6.4.6.27. Instalar e administrar e monitorar conexões de vídeo/ voz sobre IP redes WAN;
- 6.4.6.28. Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede WAN através de analisadores de protocolo;
- 6.4.6.29. Analisar periodicamente a topologia de rede da CONTRATANTE sugerindo alterações que visem eliminar pontos únicos de falha;
- 6.4.6.30. Realizar testes periódicos que garantam a efetividade e a correta configuração das soluções de alta disponibilidade da CONTRATANTE;
- 6.4.6.31. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;
- 6.4.6.32. Administrar e gerenciar ferramentas automatizadas de gestão de infraestrutura de redes;
- 6.4.6.33. Administrar e gerenciar roteadores e switches layer 3;
- 6.4.6.34. Implementar tecnologias VPN nas modalidades de acesso remoto, quando



necessário;

6.4.6.35. Administrar e gerenciar ferramentas e protocolos de gerenciamento de rede;

6.4.6.36. Executar atualização de versões de todos os softwares e hardwares do parque tecnológico de redes da CONTRATANTE;

6.4.6.37. Garantir a segurança das redes sem fio;

6.4.6.38. Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;

6.4.6.39. Aplicar proativamente os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos da Rede;

6.4.6.40. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções;

6.4.6.41. Executar atendimentos técnicos, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto, sem, no entanto, intervenção física no interior de equipamentos;

6.4.6.42. Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede dentro do mesmo ambiente físico;

6.4.6.43. Organizar os ativos de rede na estrutura da rede local;

6.4.6.44. Manter, organizar e dar suporte a todo cabeamento, metálico ou de fibra ótica, em patch panels, DIO (Distribuidor Interno Ótico) e racks das soluções de redes e videoconferência, devendo os equipamentos e materiais serem fornecidos pela CONTRATANTE;

6.4.6.45. Manter atualizado o cadastramento em sistema específico dos pontos de rede ativados e desativados nos switches e patch panel;

6.4.6.46. Identificar e solucionar problemas relacionados a pontos de rede corporativa;

6.4.6.47. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento;

6.4.6.48. Solucionar conflitos de endereçamentos IP em redes convergentes;

6.4.6.49. Gerenciar e suportar a criação de salas de videoconferência;

6.4.6.50. Fornecer suporte a todo hardware da solução de videoconferência e seus periféricos, tais como, microfone, câmera, caixas de som, cabeamento, etc;

6.4.6.51. Fornecer suporte e prover operação para equipamentos de alta especialização das salas de vídeo e auditório;

6.4.6.52. Operação e configuração de equipamentos de áudio e vídeo;

6.4.6.53. Gravação/Edição de vídeos;

6.4.6.54. Acompanhamento de reuniões;

6.4.6.55. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços.

6.4.7. Serviço de suporte a ambiente e servidores de data center

6.4.7.1. A operação de sistemas operacionais Windows abrange os seguintes serviços:



- 6.4.7.2. Instalar, configurar e prover operação de Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Windows;
 - 6.4.7.3. Manter atualizados os Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Windows;
 - 6.4.7.4. Gerenciar os direitos de acesso e cotas de utilização de áreas dos servidores de arquivos disponibilizadas aos usuários de TI;
 - 6.4.7.5. Monitorar parâmetros de funcionamento dos componentes da infraestrutura de servidores com sistema operacional Windows, tais como: disponibilidade do serviço, espaço disponível para armazenamento, falhas, performance e gargalos;
 - 6.4.7.6. Fornecer suporte a incidentes relativos aos Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Windows registrados na ferramenta de ITSM;
 - 6.4.7.7. Manter e configurar aspectos básicos dos sistemas operacionais Windows tais como, hostname, configurações de rede LAN e SAN, controle de usuários locais, particionamento de discos locais ou remotos, instalações de drivers, service packs e atualizações, entre outros;
 - 6.4.7.8. Efetuar gerenciamento de soluções de administração centralizada do parque de servidores Windows, tais como Microsoft System Center Operations Manager, Microsoft System Center Configurations Manager, WSUS, entre outras;
 - 6.4.7.9. Realizar a configuração de GPO (Group Policy Objects) necessárias para servidores Windows.
 - 6.4.7.10. Realizar e propor padrões de Hardening em Sistemas Operacionais Windows;
 - 6.4.7.11. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços.
- 6.4.8. A operação de sistemas operacionais Linux abrange os seguintes serviços:
- 6.4.8.1. Instalar, configurar e prover operação de Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Linux;
 - 6.4.8.2. Manter atualizados os Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Linux;
 - 6.4.8.3. Realizar atualização e/ou correções que forem necessárias para o perfeito funcionamento do software (Kernel, bug fixing e patches), bem como das alterações evolutivas representadas por novas versões ou “releases” disponibilizados;
 - 6.4.8.4. Implementar, gerenciar e fornecer orientação em novos projetos e iniciativas sobre expansão do ambiente de servidores Linux, Capacidade dos servidores, armazenamento, configurações, ambiente virtual e de nuvem e redundância com base nas melhores práticas;
 - 6.4.8.5. Manter e configurar aspectos básicos dos sistemas operacionais Linux tais como, hostname, configurações de rede LAN, controle de usuários locais, particionamento de discos locais ou remotos, instalações de drivers, service packs e atualizações, entre outros;
 - 6.4.8.6. Instalar, configurar e prover operação para plataformas de container de



ferramentas de TI e aplicação, tais como Docker, Kubernetes, Rancher, OpenShift, entre outras.

6.4.8.7. Realizar e propor padrões de hardening em sistemas operacionais Linux;

6.4.8.8. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços.

6.4.9. A operação das soluções de virtualização abrange os seguintes serviços:

6.4.9.1. Instalar, configurar e gerenciar a solução Microsoft Hyper-V e outras, quando necessário;

6.4.9.2. Instalar novos servidores físicos e virtuais;

6.4.9.3. Criar e manter atualizados os templates de sistema operacional;

6.4.9.4. Instalar softwares de baixa, média e alta complexidade;

6.4.9.5. Monitorar disponibilidade dos servidores/serviços e das soluções de virtualização;

6.4.9.6. Elaborar documentos e relatórios de erros, operacionais, gerenciais e de desempenho;

6.4.9.7. Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto a área responsável ou com empresas contratadas;

6.4.9.8. Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;

6.4.9.9. Identificar e aplicar atualizações e correções tecnológicas;

6.4.9.10. Aplicar eventuais correções autorizadas pela(s) área(s) demandante;

6.4.9.11. Criar scripts de automação e de monitoração dos servidores virtualizados;

6.4.9.12. Administrar o uso de recursos de Hardware (Mover aplicações/sistemas entre clusters de acordo com volume de uso de recursos);

6.4.9.13. Organizar e manter informações disponíveis dentro do sistema de virtualização, tais como pastas organizacionais, padronização de nomes de máquinas virtuais e demais metadados de cada objeto;

6.4.9.14. Executar testes de chaveamento de cluster entre hosts e outras características de alta disponibilidade das soluções de virtualização;

6.4.9.15. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços.

6.4.10. A sustentação do ambiente de Data Center abrange os seguintes serviços:

6.4.10.1. Monitorar e controlar, com uso das ferramentas disponibilizadas pela CONTRATANTE, aspectos do ambiente físico dos Data Centers e Salas técnicas (facilities), tais como: temperatura, umidade, fornecimento de energia elétrica, no-breaks, estabilizadores, geradores, quadros elétricos, controle de acesso, limpeza e organização.

6.4.10.2. Instalar, montar em rack, configurar e prover a operação de equipamentos e servidores físicos, modelos rack e blade e do ambiente físico do Data Center;

6.4.10.3. Realizar limpeza e organização com técnica e cuidado adequados dos ativos de TI instalados no Data Center e sala técnica, com uso de ferramentas da própria CONTRATADA.

6.4.10.4. Acompanhar a entrega, instalação e aceite de novos equipamentos a serem instalados no Data Center ou salas técnicas.



6.4.10.5. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços.

6.4.11. Serviço de suporte e administração de bancos de dados, e ferramentas de tratamento e análise de dados

6.4.11.1. Manter atualizados os SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados);

6.4.11.2. Administrar os objetos do banco (cópia, desbloqueio, liberação de espaço, etc);

6.4.11.3. Monitorar anomalias do banco de dados (BD) e realizar depuração de problemas e apoio à identificação e tratamento de problemas de hardware e software, incluindo sistemas operacionais, que impactem as bases de dados;

6.4.11.4. Verificar e analisar rotinas de backup, rotinas agendadas e logs de acordo com os parâmetros definidos pelas equipes de sistemas da CONTRATANTE;

6.4.11.5. Criar e administrar banco de dados para ambientes de desenvolvimento, homologação, testes e produção em ambientes com alta disponibilidade;

6.4.11.6. Criar scripts/aplicações para administrar, monitorar ou migrar dados;

6.4.11.7. Realizar levantamento e análise dos pré-requisitos de software e hardware;

6.4.11.8. Gerenciar políticas de retenção e compactação de logs;

6.4.11.9. Instalar e Configurar novos produtos adquiridos;

6.4.11.10. Adequar e parametrizar o banco de dados com base nos requisitos de projeto;

6.4.11.11. Analisar e executar rotinas de migração de bases de dados;

6.4.11.12. Gerenciar, extrair e analisar de ferramenta de modelagem de dados os modelos físicos de dados, referente a novos projetos de aplicações ou atualização destes;

6.4.11.13. Criar e manter scripts de manipulação de objetos de banco de dados;

6.4.11.14. Executar scripts de adequação, na base de dados, quando necessário;

6.4.11.15. Apoiar testes de funcionalidades realizados pelas equipes da CONTRATANTE;

6.4.11.16. Atuar na depuração de incidentes e problemas de aplicação em conjunto com equipes de aplicação e sistemas operacionais, com uso de metodologia DevOps;

6.4.11.17. Avaliar e ajustar os parâmetros de Sistema Operacional, de acordo com a plataforma utilizada, visando a estabilidade e performance;

6.4.11.18. Planejar junto às equipes de rede, suporte e segurança, quaisquer mudanças de infraestrutura que afetem os softwares instalados, como Servidores de Aplicação, Banco de Dados, etc;

6.4.11.19. Avaliar a disponibilidade de espaço físico para comportar o banco de dados, realizando a melhor distribuição dos arquivos, visando melhoria de performance;

6.4.11.20. Definir e aplicar políticas de segurança no banco de dados, mediante



aprovação da equipe da CONTRATANTE;

6.4.11.21. Monitorar consultas e conexões, realizar avaliação de custos, e propor soluções para melhoria de performance;

6.4.11.22. Identificar problemas relacionados à baixa performance das aplicações e bancos de dados;

6.4.11.23. Realizar análise de performance e efetuar configurações de “tunning”;

6.4.11.24. Analisar desempenho de Bancos de Dados identificando scripts com alto impacto no desempenho para tratamento pelas áreas de sistemas da CONTRATANTE;

6.4.11.25. Utilizar mecanismos de coleta de estatísticas de desempenho;

6.4.11.26. Apresentar sugestões ao processo de otimização de comandos SQL e/ou alteração nos planos de execução, que possam aumentar a produtividade da equipe responsável por esta atividade de melhoria de desempenho;

6.4.11.27. Planejar e Definir as Políticas de Backup & Recovery dos Bancos de Dados de forma a atender as necessidades da CONTRATANTE;

6.4.11.28. Manter e administrar as ferramentas e soluções de Descoberta e Visualização de Dados, Business Intelligence e ETL (Extract, Tranform and Load);

6.4.11.29. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços

6.4.12. Serviço de administração de ativos e serviços de segurança da informação

6.4.12.1. Instalar, manter e dar suporte aos serviços tecnológicos relacionados à segurança da informação e que estão, além da rede interna, protegendo todo o perímetro com a internet, entre outros, garantindo a detecção e a prevenção da tentativa de acessos não autorizados, além de administrar os serviços de redes privadas virtuais (VPNs);

6.4.12.2. Apoiar a implementação de políticas, padrões e procedimentos para assegurar a proteção dos ativos, dados, informações e serviços de TIC;

6.4.12.3. Implantar e administrar serviços de auditoria, resposta a ataque e operações de segurança de TIC, bem como manter os controles adequados e trilhas de auditoria para evitar ou detectar qualquer evento de segurança;

6.4.12.4. Analisar periodicamente logs dos sistemas, monitoramento de eventos e alertas de segurança, detecção de intrusão, fornecimento de informações sobre potenciais falhas de segurança existentes nos serviços de TI da CONTRATANTE;

6.4.12.5. Verificar e ajustar os sistemas de segurança no sentido de assegurar um processo efetivo de detecção de eventos e gerenciamento de segurança;

6.4.12.6. Efetuar investigação e análise sobre incidentes de segurança, fornecendo informações e evidências necessárias à instauração/condução de processos de sindicância, de ordem administrativa ou criminal, executando procedimentos adequados de forense computacional;

6.4.12.7. Fornecer informações para implementação de melhorias na segurança da informação;



- 6.4.12.8. Apoiar o desenvolvimento de sistemas e os gestores de sistemas nas definições necessárias para autenticação e autorização de usuários, dentre outros aspectos relativos à segurança dos sistemas de informação;
- 6.4.12.9. Auxiliar na definição e administração de grupos/perfis de usuários (uso/restrrição);
- 6.4.12.10. Apoiar a análise e diagnóstico de vulnerabilidades em sistemas e serviços de TI;
- 6.4.12.11. Atuar e apoiar o tratamento de incidentes (vírus, invasões e ataques) e recuperação de desastres;
- 6.4.12.12. Desenvolver rotinas/scripts voltadas à segurança do ambiente operacional;
- 6.4.12.13. Apoiar a equipe de suporte a sistemas operacionais na definição de padrões de configuração relativos à segurança em sistemas operacionais;
- 6.4.12.14. Minimizar a negação de serviço para os usuários legítimos da rede;
- 6.4.12.15. Implementar e gerenciar os parâmetros relacionados à conexão e acesso remotos, como dial-in, dial-back e VPN;
- 6.4.12.16. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços
- 6.4.13. Serviço de operação do bloco de produção e deploy de aplicações corporativas, de aplicações de mercado, e de segurança, orquestração e automação de aplicações
- 6.4.13.1. Administração, gerenciamento, sustentação, instalação, manutenção e suporte a servidores de aplicação, no que diz respeito aos aspectos relacionados a middleware e aplicações adotadas pela CONTRATANTE;
- 6.4.13.2. Instalação, administração e gerenciamento de solução de container;
- 6.4.13.3. Instalação, administração e gerenciamento de ferramenta de automatização, distribuição de carga, monitoramento e orquestração entre containers;
- 6.4.13.4. Gerenciamento de Infraestrutura para provisão de sistemas baseados na arquitetura de microsserviços;
- 6.4.13.5. Publicação de sistemas – deployment - em ambientes de homologação e de produção;
- 6.4.13.6. Subsidiar os servidores da CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de aplicação para garantir a disponibilidade das aplicações;
- 6.4.13.7. Homologar as versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de aplicações (servidores de aplicação);
- 6.4.13.8. Migrar e manter os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e Normas Internas elaboradas pela CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;
- 6.4.13.9. Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de backup;



- 6.4.13.10. Administrar e configurar os servidores de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da CONTRATANTE;
- 6.4.13.11. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;
- 6.4.13.12. Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das aplicações;
- 6.4.13.13. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos servidores de aplicação;
- 6.4.13.14. Implantar e manter solução de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para as aplicações críticas;
- 6.4.13.15. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos servidores de aplicação, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;
- 6.4.13.16. Aplicar de forma proativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos servidores de aplicação;
- 6.4.13.17. Fazer relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;
- 6.4.13.18. Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;
- 6.4.13.19. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares;
- 6.4.13.20. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CONTRATANTE com o objetivo de validar o funcionamento dos servidores de aplicação;
- 6.4.13.21. Recomendações e análises arquiteturais para acelerar o desenvolvimento de aplicativos e ciclos de implementação;
- 6.4.13.22. Análise da arquitetura do ambiente com recomendação de melhorias;
- 6.4.13.23. Elaborar, manter e instalar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas no âmbito desta contratação para realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento das aplicações: indisponibilidade dos serviços, limite crítico de espaço para armazenamento, falhas de performance e gargalos.
- 6.4.13.24. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços;
- 6.4.14. Serviço de operação do ambiente colaborativo
- 6.4.14.1. Realizar a instalação, configuração e suporte a servidores de e-mail;
- 6.4.14.2. Realizar a instalação, configuração e suporte a ferramentas de colaboração;
- 6.4.14.3. Realizar a instalação, configuração e suporte a ferramentas de comunicação



via mensageria instantânea e conferência web;

6.4.14.4. Realizar a instalação, configuração e monitoramento dos componentes envolvidos na solução de correio eletrônico, tais como webmail e serviços SMTP, POP3 e IMAP;

6.4.14.5. Gerenciar o espaço de armazenamento das bases de dados de colaboração;

6.4.14.6. Avaliar, informar e implementar, sempre que necessário, as melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico e colaboração;

6.4.14.7. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico;

6.4.14.8. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico e colaboração;

6.4.14.9. Aplicar os procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de mensageria da Organização;

6.4.14.10. Aplicar as regras e políticas contra malwares e spams;

6.4.14.11. Gerenciar as áreas de quarentena de mensagens;

6.4.14.12. Criar e manter as “deny lists” e “allow lists” institucionais;

6.4.14.13. Aplicar política de cotas para e-mails de usuários, mediante aprovação da CONTRATANTE;

6.4.14.14. Garantir a segurança e privacidade no acesso às mensagens eletrônicas, de acordo com a Política de Segurança da Informação e Comunicações do Órgão;

6.4.14.15. Realizar planejamento para implantação de solução de colaboração, com sugestões de boas práticas para criação de caixas postais;

6.4.14.16. Realizar o monitoramento e gerenciamento da performance das ferramentas de mensageria e colaboração e todos os seus componentes, incluindo testes de heartbeat, simulação de uso pelo usuário (interno e externo), benchmarking, balanceamento de carga e virtualização;

6.4.14.17. Elaborar, manter e instalar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas no âmbito desta contratação para realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento dos serviços de mensageria e colaboração: indisponibilidade dos serviços, limite crítico de espaço para armazenamento, falhas de performance e gargalos.

6.4.14.18. Gerenciar o Microsoft Active Directory (AD), Directory Access Protocol (DAP) e Lightweight Directory Access Protocol (LDAP);

6.4.14.19. Assegurar e controlar o acesso aos serviços disponíveis aos usuários;

6.4.14.20. Gerenciar os direitos de acesso de usuários ou grupos de usuários aos recursos da rede;

6.4.14.21. Monitorar parâmetros de funcionamento dos componentes da infraestrutura dos Serviços de Diretório, tais como: disponibilidade do serviço, espaço disponível para armazenamento, falhas, performance e gargalos;



- 6.4.14.22. Implementar e gerenciar Serviços de Diretório distribuídos;
- 6.4.14.23. Monitorar eventos relacionados aos Serviços de Diretório, como tentativas malsucedidas de acesso a recursos, adotando as ações apropriadas quando necessárias;
- 6.4.14.24. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços.
- 6.4.14.25. Com base na Lei Geral de Proteção de Dados, fazendo alusão aos respectivos artigos necessários para o funcionamento correto do serviço, a equipe de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC pode auxiliar na implantação e adequação da prefeitura aos regulamentos da LGPD, fornecendo suporte técnico e orientação em relação aos seguintes tópicos:
 - 6.4.14.26. Análise de risco e identificação de dados pessoais e sensíveis envolvidos no tratamento de dados pela prefeitura art. 6, IX e art. 7, I da LGPD 13.709/2018.
 - 6.4.14.27. Estabelecimento de políticas, procedimentos e práticas de segurança da informação para a proteção de dados pessoais art. 46 da LGPD 13.709/2018.
 - 6.4.14.28. Implementação de medidas de segurança para garantir a privacidade e confidencialidade dos dados pessoais art. 46 da LGPD 13.709/2018.
 - 6.4.14.29. Desenvolvimento de planos de contingência para lidar com violações de dados pessoais art. 46 da LGPD 13.709/2018.
 - 6.4.14.30. Implementação de sistemas de registro e documentação para demonstrar a conformidade com a LGPD art. 37 da LGPD 13.709/2018.
 - 6.4.14.31. Identificação e avaliação de fornecedores de serviços terceirizados que possam ter acesso aos dados pessoais art. 37 da LGPD 13.709/2018.
 - 6.4.14.32. Fornecimento de treinamento e conscientização para a equipe sobre a importância da proteção de dados pessoais art. 39 da LGPD 13.709/2018.
 - 6.4.14.33. Monitoramento e auditoria contínua dos processos de tratamento de dados pessoais para garantir a conformidade com a LGPD no art. 46. Ao fornecer esses serviços, a equipe de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC pode ajudar a prefeitura a cumprir as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados e garantir a proteção dos dados pessoais conforme legislação vigente.

6.5. SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE BACKUP E RESTORE

- 6.5.1. Serviço que consiste no gerenciamento de backup e restore com cópia de dados de um dispositivo de armazenamento a outro para que possam ser restaurados em caso da perda dos dados originais, o que pode envolver apagamentos acidentais ou corrupção de dados, compreendendo em:
 - 6.5.2. Criar, configurar, alterar, atualizar, remover rotinas de Backup;
 - 6.5.3. Gerenciar todos os componentes físicos da infraestrutura de armazenamento corporativo, incluindo Storages (controladoras, discos, caches, baterias, gavetas etc.), em qualquer uma das tecnologias disponíveis para esta função (LUN, MTREE, NAS, SAS, etc.);



- 6.5.4. Recuperar dados arquivados quando necessário para propósitos de auditoria, comprovações legais ou para atender qualquer outro tipo de necessidade da CONTRATANTE;
- 6.5.5. Instalar, configurar, atualizar, remover cliente de backup;
- 6.5.6. Levantar Informação em ambiente de armazenamento e backup;
- 6.5.7. Restaurar dados de banco de dados;
- 6.5.8. Restaurar dados de sistemas;
- 6.5.9. Restaurar dados de usuários;
- 6.5.10. Restaurar dados de outros tipos de backup;
- 6.5.11. Realizar configuração de funcionalidade em software/equipamento backup;
- 6.5.12. Criar, configurar, alterar, atualizar, remover zoning, mask etc. em rede SAN;
- 6.5.13. Ativar, desativar, configurar, alterar, desativar portas em switches SAN (realizar conexão física);
- 6.5.14. Realizar Snapshot, clone, sincronização síncrona ou assíncrona de LUNs;
- 6.5.15. Instalar, atualizar firmware em equipamentos de armazenamento ou backup;
- 6.5.16. Instalar, atualizar drivers em software de armazenamento ou backup;
- 6.5.17. Analisar e corrigir desempenho em rotina de backup;
- 6.5.18. Analisar e corrigir desempenho de storage;
- 6.5.19. Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação;
- 6.5.20. Elaborar, revisar, exercitar procedimento de disaster recovery;
- 6.5.21. Dar manutenção preventiva e corretiva na solução de backup;
- 6.5.22. Elaborar relatórios técnicos gerenciais;
- 6.5.23. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;
- 6.5.24. Tratar incidente em equipamento, ferramenta, solução de armazenamento ou backup;
- 6.5.25. A ferramenta/solução de backup deve suportar gerenciar e armazenar backups de até 10TB.
- 6.5.26. Outras configurações afetas a este bloco de serviços;
- 6.5.27. O SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE BACKUP E RESTORE é essencial para garantir a segurança e privacidade dos dados pessoais armazenados nos sistemas da prefeitura, conforme previsto pela Lei Geral de Proteção de Dados. A equipe responsável pelo GERENCIAMENTO DE BACKUP E RESTORE deve considerar os seguintes tópicos/escopos para auxiliar na implantação/adequação da LGPD na prefeitura:
- 6.5.28. Identificação e classificação dos dados pessoais: é necessário identificar e classificar os dados pessoais que estão sendo armazenados nos sistemas da prefeitura, conforme o artigo 5º da LGPD 13.709/2018.
- 6.5.29. Política de backup e restore: é preciso elaborar uma política clara e precisa para o gerenciamento de backup e restore dos dados pessoais, conforme o artigo 46 da LGPD 13.709/2018.
- 6.5.30. Verificação da adequação dos procedimentos: é importante verificar se os



procedimentos de backup e restore estão em conformidade com a LGPD, a fim de garantir a segurança e privacidade dos dados pessoais, conforme o artigo 50 da LGPD 13.709/2018.

6.5.31. Proteção dos dados pessoais: a equipe deve adotar medidas de segurança adequadas para proteger os dados pessoais armazenados nos backups, conforme o artigo 46 da LGPD 13.709/2018.

6.5.32. Armazenamento dos backups: é importante armazenar os backups em locais seguros e protegidos contra acesso não autorizado, conforme o artigo 46 da LGPD 13.709/2018.

6.5.33. Testes periódicos de restore: a equipe deve realizar testes periódicos de restore para garantir que os dados pessoais possam ser recuperados em caso de perda ou danos aos sistemas, conforme o artigo 46 da LGPD 13.709/2018.

6.5.34. Gestão de incidentes de segurança: é importante ter um plano de gestão de incidentes de segurança para responder rapidamente a possíveis incidentes envolvendo os backups dos dados pessoais, conforme o artigo 46 da LGPD 13.709/2018.

6.5.35. Dessa forma, a equipe de GERENCIAMENTO DE BACKUP E RESTORE pode auxiliar na implantação/adequação da Lei Geral de Proteção de Dados na prefeitura, garantindo a segurança e privacidade dos dados pessoais armazenados nos sistemas da instituição conforme legislação vigente.

6.5.36. Deve ser apresentado junto a proposta, comprovado por meio de relatório de controle da própria licitante a Instalação, configuração e operação de ferramentas de gerenciamento de backup, com a execução de pelo menos 3 (três) rotinas semanais;

6.6. APOIO AO PLANEJAMENTO E A GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC

6.6.1. O serviço de Apoio ao planejamento e a Gestão de Serviços de TIC tem como principal objetivo realizar o acompanhamento dos processos abaixo, bem como realizar a medição de sua maturidade e apoiar a implementação de melhorias nos processos:

- 6.6.1.1. Cumprimento de Requisição;
- 6.6.1.2. Gerenciamento de Incidente;
- 6.6.1.3. Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- 6.6.1.4. Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;
- 6.6.1.5. Gerenciamento de Problema;
- 6.6.1.6. Gerenciamento de Mudança;
- 6.6.1.7. Gerenciamento de Conhecimento;
- 6.6.1.8. Gerenciamento de Disponibilidade;
- 6.6.1.9. Gerenciamento de Níveis de Serviços;
- 6.6.1.10. Implementar práticas para gerenciar o uso de dados pessoais;
- 6.6.1.11. Manter avisos de privacidade sobre dados pessoais;
- 6.6.1.12. Executar um plano de solicitações, reclamações e retificações;
- 6.6.1.13. Executar uma avaliação de riscos de proteção de dados;
- 6.6.1.14. Emitir relatórios de Proteção de Dados e Privacidade;



- 6.6.1.15. Manter documentação de privacidade de dados;
- 6.6.1.16. Estabelecer e manter um plano de resposta de violação de privacidade;
- 6.6.2. As atividades de revisão, implantação e execução dos processos ITIL devem contemplar, ao menos, as atividades:
- 6.6.2.1. Modelagem do processo em BPMN, incluindo descrição das atividades e papéis;
- 6.6.2.2. Elaboração de Manuais de Procedimentos (MPR), conforme padrões definidos pela CONTRATANTE;
- 6.6.2.3. Automação do processo na ferramenta de ITSM, no que for possível;
- 6.6.2.4. Elaboração de Planos de Comunicação entre as partes interessadas, inclusive equipe técnica da CONTRATANTE, de outros contratados, e terceiros;
- 6.6.2.5. Estes processos ITIL deverão ser amadurecidos de forma gradual, em um ciclo de melhoria contínua, na medida em que a maturidade do ambiente de TIC da CONTRATANTE assim o requeiram;
- 6.6.3. Poderá ser solicitado à CONTRATADA que elabore diagnóstico de aderência quanto a execução dos procedimentos definidos nos processos ITIL por parte da equipe da própria CONTRATADA, ou por outros atores que tem interação com os processos, incluindo neste processo entrevistas, aplicação de questionários, coleta de evidências e indicadores.
- 6.6.4. Outros processos ITIL podem ser definidos durante a vigência contratual por iniciativa da CONTRATADA ou da CONTRATANTE, com objetivo de melhorar eficiência e governança dos processos de TIC. Em ambos os casos, será necessário aval da CONTRATANTE para implantação do processo, e serão definidos por meio de demanda específica, com planejamento e cronograma de execução a ser executado no escopo desses serviços.
- 6.6.5. A decisão final pela implantação ou modificação de processos ITIL será exclusiva da CONTRATANTE;
- 6.6.6. Deverá apoiar a gestão da CONTRATANTE, por meio do Departamento de Tecnologia da Informação, no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados neste Termo de Referência, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de TIC fornecidos pela CONTRATANTE;
- 6.6.7. Deverá apoiar a gestão da CONTRATANTE, por meio do Departamento de Tecnologia da Informação, na atividade de planejamento do PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação), bem como na execução de seus projetos relativos a serviços e infraestrutura de TIC.
- 6.6.8. Deverá apoiar a gestão da CONTRATANTE, por meio do Departamento de Tecnologia da Informação, na atividade de elaboração e revisão de normativos referentes a serviços de TIC e segurança da informação;
- 6.6.9. As demandas de TIC que cabem ao Service Desk ou a equipe de infraestrutura de TIC, porém que não estão previstas no catálogo de serviços, deverão ser atendidas na forma de demanda de TIC específicas ou operacionais;
- 6.6.10. As demandas serão registradas e controladas em backlog de demandas.



6.6.11. Este bloco de serviços será responsável pela construção, manutenção e acompanhamento da execução do estoque de demandas de infraestrutura de TIC, também chamado backlog neste Termo de Referência.

6.6.12. O backlog de demandas de infraestrutura de TIC deverá contemplar principalmente as demandas específicas e demandas operacionais, que requerem planejamento e acompanhamento da execução.

6.6.13. Algumas demandas, em razão do escopo ou prazo, serão alçadas a qualidade de projeto, que também deverão ser gerenciados por este bloco.

6.6.14. Serão considerados projetos de TIC:

6.6.14.1. Realizar ou apoiar o desenvolvimento de projetos técnicos previstos no Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI da CONTRATANTE.

6.6.14.2. Implantações de plataforma de hardware e/ou software de médio e grande portes, bem como qualquer mudança que traga impacto relevante para a Infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

6.6.14.3. Implantar iniciativas de Infraestrutura, Segurança da Informação, Banco de Dados e Apoio ao Usuário visando melhorias ou obtenção de serviços ou resultados exclusivos.

6.6.14.4. Apoiar e acompanhar a implantação de novas soluções de Infraestrutura de TIC adquiridas pela CONTRATANTE, implantadas por terceiros, e realizar a transição dos serviços ou tecnologia para a equipe de operação.

6.6.14.5. A realização de estudos específicos, demandados pela CONTRATANTE, e não previstos nos serviços de Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TIC, relacionados à prospecção tecnológica, análises de impactos, mitigação de riscos da operação, segurança da informação, entre outros assuntos atinentes à Infraestrutura de TIC.

6.6.14.6. A elaboração de planos de arquitetura técnica.

6.6.14.7. A implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da CONTRATANTE.

6.6.15. Não são considerados projetos e, portanto, deverão ser tratados por demandas de catálogo de serviços ou no escopo da operação e manutenção da saúde do ambiente:

6.6.15.1. Atividades de operação de TIC;

6.6.15.2. Atividades de atendimento ao usuário de infraestrutura de TIC;

6.6.15.3. Qualquer tipo de tratativa de incidente, problema ou restabelecimento da operação normal de serviços;

6.6.15.4. Aplicação de atualizações de sistemas operacionais, inclusive atualizações de segurança e recomendadas;

6.6.15.5. Aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte e esforço;

6.6.15.6. Acompanhar fornecedor para suporte de infraestrutura, inclusive em horários fora de expediente;

6.6.15.7. Administração, operação e curadoria de ChatBot instalado na CONTRATANTE (a ser implementado ainda);



- 6.6.15.8. Implantação de novas aplicações ou de novas versões de aplicações desenvolvidas internamente pela CONTRATANTE;
- 6.6.15.9. Participar de reunião técnica ou gerencial, convocada pela CONTRATANTE;
- 6.6.15.10. Elaborar e atualizar documentações;
- 6.6.15.11. Realizar eventos de transferência de conhecimento;
- 6.6.15.12. Elaborar e revisar documentos de Procedimento Operacional de Recuperação de Serviços e Solução de TIC e exercitá-los;
- 6.6.16. Administrar a ferramenta de ITSM que a CONTRATANTE venha a adotar, incluindo atividades de configuração, parametrização e extração de relatórios.
- 6.6.17. Deverá elaborar os relatórios e painéis de informações (dashboards) relativos aos serviços de TIC ou relativos à execução do contrato, utilizando ferramenta que a CONTRATANTE venha a adotar.
- 6.6.18. Apoio à Gestão do Conhecimento e Documentação de TIC:
- 6.6.19. Elaborar manuais de utilização de serviços de TIC e de boas práticas, bem como apoiar o Departamento de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE na sua divulgação.
- 6.6.20. Elaborar e manter FAQ (Frequently Asked Questions) acerca dos serviços de TIC.
- 6.6.21. Zelar pela documentação da infraestrutura e serviços de TIC, apoiando os demais blocos de serviços na elaboração e manutenção das documentações relativas a cada um deles.
- 6.6.22. Zelar pela fiel execução dos processos de gestão de serviços de TIC definidos, comunicando à gestão do contrato os desvios identificados e sugerindo melhorias.
- 6.6.23. Executar ou apoiar a execução de processos relativos aos frameworks COBIT e ITIL, no que couber.
- 6.6.24. Apoiar a gestão da CONTRATANTE, por meio do Departamento de Tecnologia da Informação, na definição e apuração de indicadores de gestão de serviços de TIC e outros que se fizerem necessários, relativos aos frameworks de processos COBIT e ITIL.
- 6.6.25. Demandas específicas:
- 6.6.25.1. As demandas específicas e operacionais são aquelas que não estão previstas no catálogo de serviços, como requisição, e que requer prévio planejamento técnico.
- 6.6.25.2. Demanda específica, operacional ou projetos de Infraestrutura de TIC é todo o trabalho técnico temporário, que requer prévio planejamento e gerenciamento, e opcionalmente pode requerer controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC, englobados no escopo e custo mensal desta contratação.
- 6.6.26. A CONTRATADA é responsável ainda por apresentar propostas e planos de novas tecnologias, sob demanda, para modernizar a infraestrutura de TIC e subsidiar a equipe da CONTRATANTE no planejamento de crescimento e manutenção da infraestrutura, serviços e soluções de TIC.
- 6.6.27. Para uma adequada gestão de iniciativas de projetos e demandas de melhorias do ambiente de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, o Departamento de Tecnologia da



Informação junto com a equipe de apoio a gestão da CONTRATADA irá estabelecer o gerenciamento de um backlog dessas iniciativas.

6.6.28. O registro de demandas será feito preferencialmente pela equipe de fiscalização do contrato.

6.6.29. Ao identificar propostas de melhoria, a CONTRATADA deverá apresentar à equipe de fiscalização para que esta avalie e considere a inclusão no backlog.

6.6.30. A CONTRATADA também poderá identificar demandas que cheguem pelo Service Desk, quando também deverá levar essas demandas para avaliação da equipe de fiscalização do contrato.

6.6.31. As demandas e projetos no backlog serão priorizados pela equipe de fiscalização do contrato, com apoio técnico da CONTRATADA. A priorização levará em consideração principalmente as necessidades tecnológicas da CONTRATANTE, e das demais áreas de negócio do Órgão, e deverão ser tratadas conforme a prioridade estabelecida.

6.6.32. Caberá à CONTRATADA apresentar, demonstrar mensalmente, ou quando solicitada pela CONTRATANTE, como estão alocados seus profissionais nos projetos e as demandas operacionais e específicas as quais eles estão atuando.

6.6.33. APOIO A ADEQUAÇÃO E IMPLANTAÇÃO À LGPD

6.6.33.1. O apoio ao planejamento e gestão de serviços de TIC também deve ser de grande ajuda na implantação e adequação à Lei Geral de Proteção de Dados na prefeitura. Com a realização e auxílio nas seguintes atividades:

6.6.33.2. Elaboração e revisão de políticas de privacidade e proteção de dados pessoais, com base no artigo 6º da LGPD 13.709/2018.

6.6.33.3. Mapeamento de todos os dados pessoais coletados, tratados e armazenados pela prefeitura, de acordo com o artigo 23 da LGPD 13.709/2018.

6.6.33.4. Avaliação dos riscos de segurança dos dados pessoais, em conformidade com o artigo 46 da LGPD 13.709/2018.

6.6.33.5. Definição de medidas de segurança e proteção de dados pessoais, com base nos artigos 46 e 50 da LGPD 13.709/2018.

6.6.33.6. Elaboração de termos de consentimento para coleta, tratamento e compartilhamento de dados pessoais, conforme o artigo 9º da LGPD 13.709/2018.

6.6.33.7. Adequação de contratos e termos de serviço para incluir cláusulas de proteção de dados pessoais, conforme o artigo 42 da LGPD 13.709/2018.

6.6.33.8. Definição de procedimentos para o exercício dos direitos dos titulares dos dados pessoais, conforme o artigo 18 da LGPD 13.709/2018.

6.6.33.9. Elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, conforme o artigo 38 da LGPD 13.709/2018.

6.6.33.10. Implementação de treinamentos e capacitações para os funcionários da prefeitura sobre a LGPD e a proteção de dados pessoais, conforme o artigo 39 da LGPD 13.709/2018.

6.6.33.11. Definição de critérios para o armazenamento e descarte de dados pessoais, conforme o artigo 16 da LGPD 13.709/2018. Estabelecimento de normas



para o compartilhamento de dados pessoais com terceiros, conforme o artigo 37 da LGPD 13.709/2018.

6.6.33.12. Revisão e adequação de políticas de segurança da informação, para garantir a proteção adequada dos dados pessoais, conforme o artigo 46 da LGPD 13.709/2018.

6.6.33.13. Definição de procedimentos para o monitoramento e identificação de incidentes de segurança relacionados a dados pessoais, conforme o artigo 48 da LGPD 13.709/2018.

6.6.33.14. Implementação de medidas de resposta a incidentes de segurança envolvendo dados pessoais, conforme o artigo 48 da LGPD 13.709/2018.

6.6.33.15. Criação de políticas de privacidade específicas para o uso de dispositivos móveis, conforme o artigo 18 da LGPD 13.709/2018.

6.6.33.16. Adequação de softwares e sistemas de informação para garantir a proteção de dados pessoais, conforme o artigo 46 da LGPD 13.709/2018.

6.6.33.17. Realização de auditorias internas para verificar a conformidade com a LGPD e identificar eventuais gaps de segurança, conforme o artigo 55-J, inciso XVI da LGPD 13.709/2018.

6.6.33.18. Estabelecimento de critérios para a seleção de fornecedores e prestadores de serviços que garantam a proteção de dados pessoais, conforme o artigo 42 da LGPD 13.709/2018.

6.6.33.19. Definição de procedimentos para o tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes, conforme o artigo 14 da LGPD 13.709/2018.

6.6.33.20. Referência - Art. 50, §2, I, d & f - Na aplicação dos princípios indicados nos incisos VII e VIII do caput do art. 6º desta Lei, o controlador, observados a estrutura, a escala e o volume de suas operações, bem como a sensibilidade dos dados tratados e a probabilidade e a gravidade dos danos para os titulares dos dados, poderá: d) estabeleça políticas e salvaguardas adequadas com base em processo de avaliação sistemática de impactos e riscos à privacidade; f) esteja integrado a sua estrutura geral de governança e estabeleça e aplique mecanismos de supervisão internos e externos (LGPD, 2018)

6.6.33.20.1. Objetivo: Monitorar a operação e a resolução de todas as questões relacionadas à privacidade, avaliar regularmente a conformidade com processos e políticas internas, melhorar a proteção de dados e as medidas de privacidade.

7. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

7.1. A estimativa de custo total foi criada com base no levantamento realizado no portal de compras governamentais (<https://www.comprasgovernamentais.gov.br>), conforme o item 3.4.1.



ITEM A SER CONTRATADO	ESTIMATIVA (MÉDIA ANUAL)	ESTIMATIVA (MÉDIA MENSAL)
SERVIÇO DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO (NÍVEL 1, 2 E 3)	R\$ 1.161.177,28	R\$ 96.764,77
SERVIÇO DE GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	R\$ 441.854,57	R\$ 36.821,21
SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE BACKUP E RESTORE	R\$ 268.787,10	R\$ 22.398,93
APOIO AO PLANEJAMENTO E GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC	R\$ 584.808,76	R\$ 48.734,06
ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO	R\$ 2.456.627,71	R\$ 204.718,98

8. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

8.1. Esta análise tem por objetivo demonstrar a viabilidade técnica e econômica da contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, Gerenciamento e operação de infraestrutura e evolução do ambiente Tecnológico de TIC da Prefeitura Municipal De Armação Dos Búzios, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, Processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de Qualidade e desempenho estabelecidos e com base nas melhores práticas De mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, em conformidade com as especificações técnicas, quantidades e demais Condições constantes neste termo de referência e seus anexos, incluindo a necessidade de adequação da prefeitura municipal de armação dos búzios à lei geral de proteção De dados (LGPD), de acordo com o ofício PRS/SSE/CGC 3034/2023 – PROCESSO TCE-RJ 206.972-5/2022, mediante o fornecimento de soluções tecnológicas e a implementação de medidas de segurança e privacidade de dados pessoais em conformidade com a Legislação vigente.

8.2. Os estudos preliminares evidenciaram que a contratação do objeto deste certame mostra-se possível tecnicamente e fundamentadamente necessária. Diante do exposto, declara-se ser viável a contratação pretendida, baseado nos itens que seguem:

- 8.2.1. As necessidades estratégicas estão alinhadas nos respectivos planejamentos e os requisitos de negócios foram atendidos;
- 8.2.2. A solução é tecnicamente viável, pois entrega o resultado esperado para o setor responsável;
- 8.2.3. A solução apresenta um processo de execução de serviços mais ágil para o setor responsável;
- 8.2.4. A solução melhora a execução de serviços de infraestrutura para o Município, gerando um grande impacto positivo no atendimento;
- 8.2.5. Diante da necessidade de mão de obra especialista para suporte da infraestrutura da rede de dados e da impossibilidade do Município de ter este recurso em seu quadro de servidores, a solução proposta é economicamente viável;
- 8.2.6. Todos os requisitos relevantes da contratação foram adequadamente levantados e analisados, inclusive, o tempo esperado para que a solução esteja disponível para o órgão;
- 8.2.7. As quantidades de soluções a contratar estão coerentes com as demandas



previstas;

8.2.8. A análise de mercado foi adequadamente realizada e demonstrou haver capacidade do mercado em atender à necessidade de negócio;

8.2.9. A escolha do tipo de solução a contratar está devidamente justificada;

8.2.10. A solução de TI a contratar está devidamente descrita, incluindo todos os elementos necessários para alcançar os resultados pretendidos e atender à necessidade da contratação;

9. APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019.

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC
(OU AUTORIDADE SUPERIOR, SE APLICÁVEL – § 3º do art. 11)

VINICIUS PESSANHA DA SILVA ARAUJO
Matrícula: 24874

Armação dos Búzios, 11 de Setembro de 2023



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023
PROCESSO: 4261/2023

1 - PREÂMBULO

1.1 - Torna-se público para conhecimento dos interessados que a Prefeitura Municipal de Armação dos Búzios, sediada à Estrada da Usina Velha, 600 - Centro, ARMAÇÃO DOS BÚZIOS - RJ, 28950-000, por meio da Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos, vinculada à Secretaria Municipal de Governança e Compliance, conforme Solicitação da Secretaria Municipal de Administração, realizará licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **PRESENCIAL**, critério de julgamento **MENOR PREÇO GLOBAL**, cujo objeto será Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de servisse desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, gerenciamento e operação de TIC da Prefeitura Municipal de Armação dos Búzios, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISSO/IEC 20.000 e a série de normas ISSO/IEC 27.000, em conformidade com as especificações técnicas, quantidades e demais adequações constantes no Termo de Referência e seus anexos, incluindo a adequação da PREFEITURA MUNICIPAL DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) de acordo com o Ofício PRS/SSE/CGC 3034/2023 – Processo TCE-RJ 206.972-5/2022, mediante o fornecimento de soluções tecnológicas e a implementação de medidas de segurança e privacidade de dados pessoais em conformidade com a legislação vigente .

1.2 - FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

1.2.1 - O Procedimento licitatório será conduzido pelo Sr. Pregoeiro, designado pelo decreto 1.817/2022, e será regido primordialmente pela Lei Federal nº 10.520/2002, com aplicação subsidiária da Lei Federal nº 8.666/1993, da Lei Complementar nº 123/2006, do Decreto Municipal nº 1200/2019 e pelo Decreto Municipal nº 1594/2021.

1.3 - DA SESSÃO INICIAL DO CERTAME

Data da sessão: 19/12/2023

Horário: 10:00 horas (Horário de Brasília)

Local: Estrada da Usina Velha, 600 - Centro, ARMAÇÃO DOS BÚZIOS - RJ, 28950-000

2 - DO OBJETO

2.1 - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de servisse desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, gerenciamento e operação de TIC da Prefeitura Municipal de Armação dos Búzios, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISSO/IEC 20.000 e a série de normas ISSO/IEC 27.000, em conformidade com as especificações técnicas, quantidades e demais adequações constantes no Termo de Referência e seus anexos, incluindo a adequação da PREFEITURA MUNICIPAL DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) de acordo com o Ofício PRS/SSE/CGC 3034/2023 – Processo TCE-RJ 206.972-5/2022, mediante o



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

fornecimento de soluções tecnológicas e a implementação de medidas de segurança e privacidade de dados pessoais em conformidade com a legislação vigente . conforme especificações detalhadas no TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I deste edital

3 - ANEXOS DO EDITAL

3.1 - Integram este edital os seguintes Anexos:

- I - Termo de Referência
- II - Planilha Orçamentária
- III - Modelo de Proposta de Preços
- IV - Modelo de Carta de Credenciamento
- V - Modelo de Declaração de Atendimento aos Requisitos de Habilitação
- VI - Modelo de Declaração de ME, EPP ou MEI
- VII - Declaração de Inexistência de Impedimento de Licitar ou Contratar com a Administração e que a empresa não possui servidor público em seus quadros
- VIII - Declaração Relativa a Trabalho de Menores
- IX - Minuta do Termo de Contrato
- X - Modelo Declaração de Visita Técnica
- XI - Modelo de Declaração de Responsabilidade/ Conhecimento das Condições do Objeto

4 - PRAZO DE VIGÊNCIA

4.1 - O prazo de vigência para execução do objeto será 12 (doze) meses, contados da ordem de início emitida pela pasta requisitante

4.2 - O prazo vertente poderá ser prorrogado, mantidas as demais condições da contratação, conforme TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I, e assegurada a manutenção do seu equilíbrio econômico-financeiro, na forma do art.57 da Lei Federal nº8.666/93, devidamente atuado em processo.

5 - PREÇO ESTIMADO

5.1 - O preço global estimado da presente licitação é de **R\$ 2.202.604,80 (dois milhões, duzentos e dois mil, seiscientos e quatro reais e oitenta centavos)**, conforme PLANILHA ORÇAMENTÁRIA – ANEXO II deste Edital.



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023
PROCESSO: 4261/2023

6 - RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

6.1 - As despesas decorrentes das obrigações assumidas com a presente licitação correrão à conta da seguinte dotação:

6.1.1 - Programa de Trabalho: 04.122.0001.2.263;

6.1.2 - Natureza da Despesa: 3.3.90.40.00;

6.1.3 - Código Reduzido: 90;

6.1.4 - Fonte de Recurso: 1704.

7 - CONDIÇÕES GERAIS DE PARTICIPAÇÃO

7.1 - Poderão participar desta licitação as empresas interessadas que atenderem às seguintes exigências:

7.1.1 - Estejam legalmente estabelecidas e explorem ramo de atividade compatível com o objeto desta licitação, devendo tal fato ser oportunamente comprovado mediante exame dos atos constitutivos da empresa;

7.1.2 - Um licitante, ou grupo, suas filiais ou empresas que fazem parte de um grupo econômico ou financeiro, somente poderá apresentar uma única proposta de preços. Caso um licitante participe em mais de uma proposta de preços, estas propostas não serão levadas em consideração e serão rejeitadas.

7.1.3 - Para tais efeitos, entende-se que fazem parte de um mesmo grupo econômico ou financeiro, as empresas que tenham diretores, acionistas (com participação em mais de 5%), ou representantes legais comuns, e aqueles que dependam ou subsidiem econômica ou financeiramente a outra empresa.

7.1.4 - Atendam às condições exigidas neste Edital e em seus Anexos.

8 - PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESA, EMPRESAS DE PEQUENO PORTE E MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL (MEI)

8.1 - Poderão participar do certame as empresas cumpram os requisitos legais para efeito de qualificação como MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE ou MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL (MEI) e que não se enquadrem em nenhuma das hipóteses elencadas no § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando aptas a usufruir dos direitos de que tratam os artigos 42 a 48 da mencionada Lei, não havendo fatos supervenientes impeditivos da participação no presente certame;

9 - VEDAÇÃO À PARTICIPAÇÃO NO CERTAME

9.1 - Não poderão concorrer neste Pregão as sociedades empresárias e empresários:



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

9.1.1 - Suspensas temporariamente de participar de licitações e de contratar com a Administração Municipal Direta e Indireta, nos termos do inciso III, do artigo 87, da Lei Federal 8.666/93, ou do artigo 7º da Lei Federal nº 10.520/02;

9.1.2 - Impedidas de participar da licitação, nos termos do inciso IV, do art. 87 da Lei Federal nº 8.666/93, seja qual for o órgão ou entidade que tenha aplicado a reprimenda, em qualquer esfera da Administração Pública;

9.1.3 - Em consórcio de empresas, qualquer que seja a sua forma de constituição. Fica vedado a formação de consórcio, nos termos do art. 33 da Lei nº 8.666/93, pois a vedação não tornará restrito o universo de possíveis licitantes individuais, por conseguinte, não ocasionará qualquer prejuízo à competitividade do certame; especialmente, porque o objeto da contratação não envolve questões de alta complexidade, múltiplas especialidades ou grande vulto econômico os quais, por consequência, teriam o condão de afastar a possibilidade de participação isolada dos interessados.;

9.1.4 - Quando tratar-se de Serviço, as constituídas sob a forma de sociedades cooperativas de mão-de-obra, tendo em vista que a natureza do serviço e o modo como é usualmente executado no mercado demandam a existência de vínculo de subordinação jurídica entre os profissionais e a contratada, bem como estão presentes os elementos de pessoalidade e habitualidade, conforme artigos 4º, inciso II, e 5º, da Lei Federal 12.690/2012 e a Súmula 281 do TCU

9.1.5 - Em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação judicial ou extrajudicial.

9.1.6 - Empresário ou sociedade empresária cujos sócios majoritários, nos termos do art. 12, inciso III, da Lei nº 8.429/92, estiverem proibidos de contratar com o Poder Público ou receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, ainda que por intermédio de pessoa jurídica (Lei da Improbidade Administrativa);

9.1.7 - Que incorrerem em quaisquer das situações previstas nos incisos I, II e III do artigo 9º da Lei Federal nº 8.666/93.

9.1.8 - Entende-se por “participação indireta” a que alude o artigo 9º da Lei Federal nº 8.666/93 a participação no certame de empresa em que uma das pessoas listadas no mencionado dispositivo legal figure como sócia, pouco importando o seu conhecimento técnico acerca do objeto da licitação ou mesmo a atuação no processo licitatório.

9.1.9 - Sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum.

9.1.10 - Sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

9.2 - Será considerado comportamento inidôneo, o comparecimento na licitação do interessado que se apresente para participar do procedimento licitatório e esteja enquadrado nas hipóteses dos impedimentos e vedações aqui elencados.

10 - DO CREDENCIAMENTO E ETAPA PREPARATÓRIA

10.1 -As empresas participantes poderão ser representadas na sessão do pregão por seu preposto legal, munido dos seguintes documentos:

10.1.1 - Original e de cópia da sua carteira de identidade, ou de outra equivalente com foto;

10.1.2 - Documento credencial que lhe dê poderes expressos para participação na licitação, praticando todos os atos que lhe são pertinentes e correlatos;

10.1.2.1 - Entende-se por documento credencial:

a) Contrato social, quando a pessoa credenciada for sócia, proprietária, dirigente ou assemelhada da empresa licitante qualificado como administrador, ou no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura;

b) Procuração ou Modelo de Carta de Credenciamento – ANEXO IV ou documento equivalente da licitante com poderes para que a pessoa credenciada possa manifestar-se em seu nome em qualquer fase deste pregão, juntamente com o contrato social, identificando/qualificando o sócio administrador que assinar o documento.

10.2 -As licitantes poderão apresentar mais de um representante ou procurador, ressalvada ao pregoeiro a faculdade de limitar esse número a um, se considerar indispensável ao bom andamento das sessões públicas.

10.3 -É vedado a um mesmo procurador ou representante legal ou credenciado representar mais de um licitante, sob pena de afastamento do procedimento licitatório das licitantes envolvidas.

10.4 -O credenciado poderá ser substituído por quantas vezes for necessário, para o bom andamento do certame, inclusive durante a sessão já aberta.

10.5 -Da fase preparatória e antes da entrega dos envelopes de preço e habilitação serão entregues os documentos credenciais e demais documentos listados no subitem a seguir.

10.5.1 - Documentos fora dos envelopes de proposta e habilitação:

a) **Contrato social ou documento equivalente**, quando a pessoa credenciada for sócia, proprietária, dirigente ou assemelhada da empresa licitante qualificado como administrador, ou no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura;



EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

b) **Procuração ou Modelo de Carta de Credenciamento – Anexo IV** ou documento equivalente da licitante com poderes para que a pessoa credenciada possa manifestar-se em seu nome em qualquer fase deste pregão, juntamente com o contrato social, identificando/qualificando o sócio administrador que assinar o documento.

c) **Cédula de Identidade do representante legal ou preposto constituído**

d) **Declaração De Microempresas ou Empresas De Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual ANEXO VI** para as licitantes que ostentam essa condição e que pretendem utilizar as prerrogativas estabelecidas na lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, devendo na mesma declaração constar que não se enquadram em nenhum dos casos enumerados no § 4º do art. 3º da referida lei

e) Declaração que de **Cumprimento Pleno Os Requisitos De Habilitação - ANEXO V,**

f) **Declaração De Inexistência De Impedimento De Licitar Ou Contratar Com A Administração E Que A Empresa Não Possui Servidor Público Em Seus Quadros - ANEXO VII**

10.5.2 - A falta de qualquer documentação elencada nos itens “a”, “b” e “c” não impedem a participação da proponente, entretanto por falta de representação impedirá a manifestação quando da fase de lances verbais e fase recursal.

10.5.3 - A falta de apresentação do documento do item “d” ou ainda outro meio de prova capaz de identificar sua condição empresarial, não impede a participação, entretanto ensejará a inaplicação das prerrogativas estabelecidas pela Lei 123/2006

10.5.4 - A não apresentação das declarações constantes nos itens “e” e “f” ensejará o impedimento da participação da empresa no certame;

10.6 - Serão aceitos envelopes de preços e habilitação e documentos encaminhados por meros portadores que não estejam munidos dos documentos de credenciamento. A ausência desta documentação implicará a impossibilidade da formulação de lances após a classificação preliminar, bem como a perda do direito de manifestar intenção de recorrer das decisões do pregoeiro, ficando o representante da licitante impedido de se manifestar durante os trabalhos.

10.7 - Os documentos apresentados para o credenciamento deverão estar em plena validade e poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração ou publicação em órgão da imprensa oficial. A exibição do documento original ao pregoeiro dispensa a autenticação em cartório.

11 - DA PROPOSTA COMERCIAL - (Constantes no Envelope A – Proposta Comercial)

11.1 - A proposta comercial da licitante, no impresso padronizado fornecido pela Administração (**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS – ANEXO III**) ou em documento elaborado pela licitante que contenha as informações pertinentes para a correta identificação do objeto, devidamente preenchida,



EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

sem alternativas, opções, emendas não autorizadas, ressalvas, borrões, rasuras ou entrelinhas, e nela deverão constar:

- a) Identificação social, endereço, número de telefone, e-mail, número do CNPJ, referência a esta licitação e/ou processo administrativo.
- b) Descrição clara e detalhada dos serviços/produtos cotados, de acordo com o TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I deste edital;
- c) Indicação dos preços unitários e total, em moeda nacional, em algarismo e, preferencialmente, por extenso;
- d) Indicação de marca dos produtos quando cabível, não se aplicando para contratação de serviços
- e) dados bancários; data da proposta; assinatura do representante da proponente

11.1.2 - Nas fases de propostas e de habilitação, se presente o representante ou preposto da empresa, o pregoeiro poderá permitir o saneamento de erros ou falhas desde que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

11.1.2.1 - São considerados sanáveis e não substanciais, desde que presente preposto para tal, as seguintes falhas: Identificação social, endereço, número de telefone, e-mail, número do CNPJ, referência a esta licitação e/ou processo administrativo; dados bancários, datas, e assinatura do representante da proponente.

11.1.2.2 - As propostas ainda poderão sofrer correções na forma do item 13.5.2 deste edital.

11.2 -O prazo de validade das propostas apresentadas à Administração será de 90 (noventa) dias, ainda que isto não esteja consignado formalmente na proposta ou esteja de forma diversa, independentemente de manifestação de concordância por parte da licitante;

11.2.1 - Se por motivo de força maior, a adjudicação não puder ocorrer dentro do período de validade da proposta, ou seja, 90 (noventa) dias, e caso persista o interesse da Secretaria Requisitante, esta poderá convidar o vencedor para firmamento do contrato ou ainda solicitar a prorrogação da validade da proposta por igual prazo.

12 - DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO (Constantes no Envelope B – Habilitação)

12.1 -Sob pena de inabilitação e conseqüente eliminação automática desta licitação, a licitante deverá incluir os documentos previstos neste item no envelope “B”, com o título “DOCUMENTAÇÃO”, devidamente fechado e identificado, conforme indicado neste edital.



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

12.2 - HABILITAÇÃO JURÍDICA

12.2.1 - Cópia da **Cédula de Identidade do quadro/administrador(es) mesmo quando o administrador não compuser o quadro societário** e quando a natureza jurídica da empresa for de sociedade por ações.

12.2.2 - Ato constitutivo que poderá ser apresentado nas seguintes formas:

12.2.2.1 - registro comercial, no caso de empresa individual;

12.2.2.2 - **estatuto ou contrato social em vigor**, devidamente registrado, em se tratando de sociedade empresária e, no caso de sociedade por ações, acompanhado da ata da assembleia geral ou da reunião do conselho de administração atinente à eleição e ao mandato dos atuais administradores, evidenciando o devido registro na junta comercial pertinente ou a publicação prevista na Lei 6.404/76 e suas alterações, no caso de sociedades anônimas

12.2.2.3 - decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

12.2.2.4 - a sociedade simples que não adotar um dos tipos regulados nos arts. 1.039 a 1.092 do Código Civil, deverá mencionar, no contrato social, por força do art. 997, inciso VI, também do Código Civil, as pessoas naturais incumbidas da administração;

12.2.2.5 - ata da respectiva fundação, e o correspondente registro na Junta Comercial, bem como o estatuto com a ata da assembleia de aprovação, na forma do artigo 18 da Lei nº 5.764/71, em se tratando de sociedade cooperativa.

12.2.2.6 - Documentos que indiquem os atuais responsáveis pela administração, salvo se já constarem no contrato social em vigor, no caso das demais sociedades;

12.2.2.7 - Nos casos em que a formação societária for composta por pessoa jurídica, deverá desta ser apresentado o contrato social em vigor, acompanhado do documento de identificação do(s) seu(s) respectivo(s) administrador(es), na forma do item 12.2.1 deste edital.

12.3 - REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

12.3.1 - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda **(CNPJ/MF)**;

12.3.2 - Prova de inscrição no **Cadastro de Contribuições Estadual ou Municipal**, conforme o caso, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado;



EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

12.3.3 - Prova de regularidade para com a Seguridade Social e a Fazenda Federal, através da apresentação da **Certidão Conjunta Negativa ou Negativa com efeito de Positiva de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União**, expedida pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional em conjunto com a Secretaria da Receita Federal, que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas “a” a “d”, do parágrafo único, do artigo 11, da Lei Federal nº 8.212/91, comprovando a inexistência tanto de débitos inscritos quanto de não inscritos na Dívida Ativa da União;

12.3.4 - Prova de regularidade com a Fazenda Estadual, através da apresentação de **Certidão de Regularidade de Tributos Estaduais (ICMS)** expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda ou Distrito Federal;

12.3.5 - Prova de regularidade para com a **Dívida Ativa Estadual** comprovando a inexistência de débitos inscritos, ou outra(s) equivalente(s), tal(tais) como certidão(ões) positiva(s) com efeito de negativa(s), na forma da lei;

12.3.6 - Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal, através da apresentação de Certidão de Regularidade de Tributos **Municipais (ISS)** expedida pela Secretaria Municipal de Fazenda;

12.3.7 - Prova de regularidade para com a **Dívida Ativa Municipal**;

12.3.8 - Certificado de Regularidade de Situação perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - **FGTS, expedido** pela Caixa Econômica Federal – CEF;

12.3.9 - Prova de inexistência de **débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho**, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou da Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com os mesmos efeitos da CNDT.

12.4 - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

12.4.1 - **Apresentação do balanço patrimonial** e as demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, acompanhados dos Termos de Abertura e Encerramento do Livro Diário, o qual deverá estar devidamente registrado na Junta Comercial ou no Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas da sede ou domicílio da empresa, ou ainda, pelo Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

12.4.1.1 - Serão considerados aceitos, como na forma da lei, o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

a) Publicados em Diário Oficial ou

b) Publicados em jornal de grande circulação ou;



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

- c) Por fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante; ou
- d) Por fotocópia do Balanço Patrimonial extraído do Livro Diário, acompanhado dos Termos de Abertura e de Encerramento, devidamente registrados na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante ou em outro órgão equivalente; ou
- e) Sociedade criada no exercício em curso deverá apresentar Fotocópia do Balanço de Abertura, devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante; ou
- f) As empresas optantes ou submetidas ao Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) apresentarão o balanço patrimonial na forma da lei e das Instruções Normativas da Receita Federal do Brasil, que tratam de Escrituração Contábil Digital (ECD), sendo que a autenticação do balanço patrimonial em formato digital será comprovada por meio do recibo de entrega emitido pelo Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), quando do envio da Escrituração Contábil Digital (ECD), nos termos do §1º do art. 78-A do Decreto Federal nº 1.800/96, incluído pelo Decreto Federal nº 8.638/16, e art. 2º do Decreto Federal nº 9.555/18.

12.4.1.2 - Os demonstrativos contábeis deverão estar assinados pelo representante legal da empresa e contabilista responsável, ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade.

12.4.2 - A situação econômico-financeira das empresas licitantes será avaliada da análise do balanço, para que serão observados os **índices de LG = Liquidez Geral ≥ 1 , LC = Liquidez Corrente ≥ 1 e SG = Solvência Geral ≥ 1** , após a aplicação das seguintes fórmulas contábeis:

$$A) LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a longo prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a longo prazo}} \geq 1$$

$$B) LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}} \geq 1$$

$$C) SG = \frac{\text{Ativo total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a longo prazo}} \geq 1$$

Os índices acima não ferem ao disposto no art. 31, da Lei 8.666/1993 e foram estabelecidos em valores extremamente razoáveis para avaliar a qualificação econômico-financeira dos licitantes. O índice de Liquidez Corrente demonstra a capacidade de pagamento a curto prazo, relacionando tudo que se converterá em dinheiro no curto prazo com as dívidas também de curto prazo. Índice menor do que 1,00 demonstra que a empresa não possui recursos financeiros para honrar suas obrigações de curto prazo, o que pode inviabilizar a continuidade das atividades da empresa. O índice de Liquidez Geral demonstra a capacidade de pagamento da empresa a longo prazo, relacionando tudo que se converterá em dinheiro no curto e no longo prazo com as dívidas também de curto e de longo prazo. Índice menor do que 1,00 demonstra que a empresa não possui recursos financeiros suficientes para pagar as suas dívidas a longo prazo, o que pode comprometer a continuidade das atividades da empresa. Os índices estabelecidos atendem ao disposto no art. 31, § 5º, da Lei 8.666/93, pois permitem a comprovação da situação financeira da empresa de forma objetiva, foram estabelecidos observando valores usualmente



EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

adotados para a avaliação da situação financeira das empresas e não frustram ou restringem o caráter competitivo do certame, pois foram estabelecidos em patamares mínimos aceitáveis.

12.4.3 - **Certidão negativa de falência ou recuperação judicial**, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica há menos de 90 (noventa) dias da data da licitação, exceto quando dela constar o prazo de validade.

12.4.3.1 - Não será causa de inabilitação do licitante a anotação de distribuição de processo de recuperação judicial ou de pedido de homologação de recuperação extrajudicial, caso seja comprovado, no momento da entrega da documentação exigida no presente item, que o plano de recuperação já foi aprovado ou homologado pelo Juízo competente visto que nesse contexto há plausibilidade de capacidade econômico-financeira.

12.4.3.2 - No caso de as certidões apontarem a existência de algum fato ou processo relativo à solicitação de recuperação judicial, a empresa deverá apresentar a certidão emitida pelo foro competente, informando em que fase se encontra o feito em juízo,

12.4.4 - **Declaração passada pelo foro de sua sede** ou qualquer outro documento idôneo que indique os cartórios ou ofícios de registro que controlam a distribuição dos pedidos de falências e concordatas.

12.4.5 - Declaração firmada pela licitante nos termos do modelo que integra o ANEXO VIII deste edital, expressando não **empregar menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre** e menores de dezesseis anos, salvo a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz, em cumprimento ao disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1988 e de acordo com o inciso V do art. 27 da Lei Federal nº 8.666/93, acrescido pela Lei Federal nº 9.854/99, regulamentada pelo Decreto nº 4.358/02

12.5 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

12.5.1 - Para fins de comprovação da qualificação técnica, além da comprovação de que Deve ser apresentado junto ao envelope de qualificação técnica, comprovante por meio de relatório de controle da própria licitante, a prestação de suporte remoto e local a, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta)¹ estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows na versão 7 ou superior (superior poderá ser qualquer das atualizações que a versão 7 tenha recebido) cadastrados em uma única rede corporativa, trata o item (3.3.1.68) do Termo de referência; e comprovante por meio de relatório de controle de da própria licitante, a prestação de atendimento a

¹ O quantitativo de 250 (duzentos e cinquenta) computadores refere-se a aproximadamente 25% do total de dispositivos computadores existentes no parque municipal.



EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

pelo menos 1.600 (mil e seiscentos) chamados² item (3.3.1.69) do Termo de Referência) e daquela disposta no inciso III do artigo 30 da Lei 8666/93, é necessário apresentar os atestados indicados abaixo.

12.5.2 - Atestados de Capacitação Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando ter prestado, para organizações públicas ou privadas, serviços especializados de suporte remoto e presencial (1º e 2º nível, 3º Nível):

12.5.3 - Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços de gerenciamento, operação ou suporte à infraestrutura de TIC nas características abaixo relacionadas:

- a) Prestação de serviços relativos à instalação, configuração, administração e suporte técnico em servidores e estações em ambiente Microsoft;
- b) Instalação, configuração e administração de ambientes e servidores de virtualização ou físicos;
- c) Instalação, configuração e administração de redes LAN e WAN;
- d) Administração, configuração, suporte e integração do serviço de diretório Microsoft Active Directory;

12.5.3. LICITANTE poderá apresentar mais de um atestado para fim de composição e comprovação da qualificação técnica. Os atestados devem possibilitar determinar de forma inequívoca o período de execução dos serviços.

12.5.4. A CONTRATANTE reserva-se no direito de executar diligências para verificar e validar as informações prestadas no(s) atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) pelo vencedor do certame. Também poderão ser requeridos cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove, inequivocamente, a veracidade do(s) atestado(s).

12.5.5. O documento apresentado pela licitante para comprovação de sua qualificação técnica, além de possuir informações técnicas e operacionais suficientes para qualificar o escopo realizado, deverá conter dados que possibilitem à CONTRATANTE, por intermédio de seu Pregoeiro, caso julgue necessário, confirmar sua veracidade junto ao cedente emissor.

12.5.6. No caso de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito privado, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante vencedora.

² O quantitativo de 1600 (hum mil e seiscentos) chamados refere-se a aproximadamente 5% do total de chamados ocorridos no último ano



EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

12.5.7. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante, empresas controladas ou controladoras da empresa licitante, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa licitante.

12.5.8. Apresentar Declaração de Visita Técnica (Modelo Anexo X) do Edital ou Declaração de Responsabilidade/conhecimento do objeto a ser executado e o seu local de realização (Modelo Anexo XI).

12.6 - DA VISITA TÉCNICA

12.6.1. Devido à complexidade dos serviços e criticidade dos sistemas da CONTRATANTE, é extremamente recomendada, porém opcional, a realização de Vistoria Técnica;

12.6.2. A realização de vistoria técnica visa disponibilizar às LICITANTES as informações necessárias à correta elaboração de suas propostas, bem como dotá-las do razoável conhecimento do ambiente de TIC da CONTRATANTE.

12.6.3. O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado por meio do e-mail suporteti@buzios.rj.gov.br, no qual deve ser mencionado o número do Edital, as informações de contato da LICITANTE (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo, CPF e telefone) o qual efetuará a vistoria;

12.6.4. Efetuada a vistoria será lavrado, pelo representante da CONTRATANTE, o respectivo Termo de Vistoria Técnica, **ANEXO X DO EDITAL**, o qual deverá ser preenchido e assinado por responsável técnico do interessado em participar da licitação;

12.6.5. A equipe do CPD/CONTRATANTE terá capacidade de atender até 2 (dois) licitantes por dia.

12.6.6. A vistoria deverá ser agendada com antecedência mínimo de 24 (vinte e quatro) horas e poderá ser realizada até 1 (um) dia útil antes da abertura do certame, impreterivelmente, desde que não esteja esgotada a capacidade da equipe do CPD/CONTRATANTE em receber as licitantes.

12.6.7. Por ocasião da vistoria, a licitante deverá trazer a declaração de sua realização, em duas vias, em papel timbrado, assinadas por seu representante legal, conforme modelo constante do **ANEXO X DO EDITAL**;

12.6.8. O representante legal da licitante, no momento da vistoria, deverá comprovar, por meio de documento oficial, que tem vínculo com a licitante, seja por procuração ou carteira de trabalho.

12.6.9. A vistoria será acompanhada por técnico(s) do Centro de Processamento de Dados- CPD;

12.6.10. Não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas, haja vista que será dado acesso às instalações para as empresas interessadas.

12.6.11. Caso a licitante decida por não realizar a vistoria, ela deverá entregar a Declaração de Responsabilidade conforme modelo **ANEXO XI DO EDITAL**, quando da apresentação da documentação de habilitação



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

12.7 - São exclusivos e exaustivos os critérios e a documentação de habilitação supra mencionados.

12.8 - Toda a documentação constante do envelope contendo a documentação de habilitação deverá estar numerada sequencialmente no seguinte formato: página “número” de “total” (Ex.: 01/30), onde “número” é a posição em que se encontra a página e “total” representa o total de páginas constantes do envelope.

12.8.1 - A numeração do conteúdo do envelope não ensejará a desclassificação da licitante, entretanto, será solicitado a seu representante que realize o procedimento quando da realização da Sessão Pública em que houver o descerramento do invólucro.

12.8.2 - Caso seja detectada divergência entre a numeração apresentada pela licitante e aquilo que for observado pela CPL, o representante da empresa será instado a realizar as correções que se fizerem necessárias.

12.8.3 - A empresa que não apresentar o conteúdo do seu envelope devidamente numerado, bem como não enviar representante à sessão pública em que houver o descerramento do mesmo ou, ainda, cuja o representante se negue a realizar eventual correção apontada pela CPL, não poderá reclamar posteriormente o eventual extravio de qualquer documento supostamente apresentado em seu envelope.

13 - DO CERTAME

13.1 - No local, dia e hora previstos neste edital, em sessão pública, a comissão de pregão prestará os esclarecimentos sobre a condução do certame aos interessados ou seus representantes

13.2 - DOS PROCEDIMENTOS INICIAIS

13.2.1 - Iniciando os procedimentos o pregoeiro solicitará a entrega, de forma avulsa e fora dos envelopes de habilitação e/ou proposta, dos documentos credenciais e demais declarações estabelecidas **na forma do ITEM 10 deste edital.**

13.2.1.1 - A apresentação de quaisquer declarações ou documentos falsos poderá ensejar, além das punições administrativas pertinentes ao caso, a persecução penal por eventual crime cometido contra a Administração Pública.

13.2.1.2 - Quaisquer outros documentos apresentados, porém, não solicitados e que não demonstram relevância nesta etapa serão desconsiderados e devolvidos imediatamente ao representante da empresa, sendo vedada sua inclusão nos envelopes que já estejam entregues à comissão.

13.2.1.3 - A apresentação dos documentos elencados dispensa nova apresentação no envelope de habilitação.



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

13.2.2 - Após o transcurso da etapa credencial, o pregoeiro providenciará a consulta dos participantes no Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas-CEIS de forma a atestar a condição de adimplência e/ou participação dos presentes.

13.2.3 - Encerrados os procedimentos iniciais, o que será feito pelo pregoeiro em voz alta, os licitantes serão convocados a entregar os envelopes contendo a documentação e a proposta comercial das licitantes. Nenhum outro envelope será recebido, tampouco será permitida a sua troca.

13.3 - RECEBIMENTO DOS ENVELOPES

13.3.1 - Entregarão, em envelopes opacos, tamanho ofício, distintos “A” e “B” e devidamente lacrados, a proposta e os documentos exigidos para a habilitação, respectivamente, constando na parte externa a razão social e o endereço da proponente, na forma abaixo:

13.3.2 - No envelope contendo a proposta comercial:

ENVELOPE “A”

“PROPOSTA COMERCIAL” PREGÃO Nº049/2023

IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE – Razão Social e CNPJ

13.3.3 - No envelope contendo a documentação:

ENVELOPE “B”

“DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO” PREGÃO Nº049/2023

IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE – Razão Social e CNPJ

13.3.4 - Os dois envelopes deverão estar endereçados da seguinte forma:

À Prefeitura Municipal de Armação dos Búzios

A/C do Pregoeiro

Estrada da Usina Velha, 600 - Centro, ARMAÇÃO DOS BÚZIOS - RJ, 28950-000

13.3.5 - Os envelopes deverão estar devidamente identificados com as informações básicas da licitante (Razão Social e CNPJ), através de etiqueta, carimbo, impressão, escrita caligráfica, ou qualquer outro meio que permita identifica-la de forma inequívoca.

13.3.6 - DA ENTREGA ANTECIPADA DOS ENVELOPES (CORREIO OU CONGÊNERES)



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

13.3.6.1 - Serão aceitos envelopes de proposta e habilitação entregues através de **REMESSA ANTECIPADA (SIMPLES PORTADOR, CORREIO OU CONGÊNERES)** diretamente na Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos (**Estrada da Usina Velha, 600 - Centro, ARMAÇÃO DOS BÚZIOS - RJ, 28950-000**) mediante rastreamento de correspondência ou preenchimento e assinatura de termo de recebimento, devendo a correspondência estar endereçada diretamente à Coordenadoria de Licitações e Contratos.

13.3.6.2 - Toda documentação passível de autenticação já deverá estar autenticada pelos meios competentes quando da inserção nos invólucros licitatórios, sujeito a inabilitação do licitante que descumprir tal regra.

13.3.6.3 - Os envelopes deverão estar plenamente lacrados e rubricados em seu fecho e emendas.

13.3.6.4 - Na forma do item 13.2.1 do EDITAL, deverão ser entregues, juntamente com os envelopes de propostas de preço e habilitação, mas de forma avulsa, sem inseri-los em qualquer dos dois envelopes mencionados acima, a documentação, elencada no item 10 deste edital.

13.3.6.5 - Os envelopes já deverão estar à disposição e na posse da comissão de pregão no 1º (primeiro) dia útil anterior à realização do certame, do que se atribui responsabilidade ao licitante o rastreamento e certificação de entrega à comissão, não cabendo ao pregoeiro ou à comissão a responsabilidade de rastreamento ou busca ou procura da documentação em comento.

13.3.6.6 - A documentação constante dos envelopes deverá estar assinada quando cabível e rubricada em todas as páginas pelo sócio administrador da empresa, assim indicado no contrato social. Caso a documentação venha assinada por terceiros, deverá ser juntado instrumento de procuração conferindo-lhe poderes assinado pelo sócio administrador sob risco de invalidade de autoria.

13.3.6.7 - Toda a documentação constante dos invólucros deverá estar numerada sequencialmente no seguinte formato: página “número” de “total” (Ex.: 01/30), onde “número” é a posição em que se encontra a página e “total” representa o total de páginas constantes do envelope.

13.3.6.8 - O recebimento tardio dos invólucros, em desacordo com a disposição deste item, implicará na impossibilidade da participação da interessada no certame, pelo que os envelopes ficarão acautelados lacrados na Coordenadoria de Licitações e Contratos para retirada da empresa, pelo prazo de até 30 (trinta) dias, podendo ser destruídos sem prévio aviso após decorrido o prazo.

13.4 - DOS PROCEDIMENTOS

13.4.1 - Recebidos os envelopes o pregoeiro procederá à abertura das propostas comerciais, verificando, preliminarmente, a conformidade das propostas com os requisitos estabelecidos neste instrumento convocatório e seus anexos, com a consequente divulgação dos preços ofertados pelas licitantes classificadas.



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

13.4.2 - Todos os documentos de habilitação apresentados pelas licitantes deverão estar rubricados por seu representante legal ou preposto e numerados em sequência crescente e também deverá constar índice relacionando os documentos e suas respectivas páginas. Esta condição visa a agilizar os procedimentos de conferência da documentação, cujo desatendimento não acarretará a inabilitação da licitante.

13.4.3 - No caso excepcional de a sessão do pregão vir a ser suspensa antes de cumpridas todas as suas fases, os envelopes ainda não abertos, devidamente rubricados em local próprio, ficarão sob a guarda do pregoeiro e serão exibidos, ainda lacrados e com as rubricas, aos participantes, na sessão marcada para o prosseguimento dos trabalhos.

13.5 - DA ACEITAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS COMERCIAIS

13.5.1 - Não caberá desistência de proposta após a ENTREGA dos envelopes, nem retratação, desconsideração ou mudança de preços ou ainda desistência de lances após o registro pelo pregoeiro, sujeitando o licitante às sanções administrativas previstas neste edital.

13.5.2 - As propostas comerciais que atenderem aos requisitos deste edital serão verificadas pelo pregoeiro quanto a erros aritméticos, que, caso seja necessário, serão corrigidos da seguinte forma:

13.5.2.1 - Se for constatada discrepância entre valores grafados em algarismos e por extenso, prevalecerá o valor por extenso quando indicado;

13.5.2.2 - Se for constatada discrepância entre o produto da multiplicação do preço unitário pela quantidade correspondente, prevalecerá o preço unitário;

13.5.2.3 - Se for constatado erro de adição, subtração, multiplicação ou divisão, será considerado o resultado corrigido;

13.5.2.4 - Caso a licitante não aceite as correções realizadas, sua proposta comercial será desclassificada.

13.5.3 - Para julgamento e classificação das propostas, será adotado o critério do MENOR PREÇO GLOBAL, observados o prazo máximo de execução dos serviços / fornecimento dos itens requeridos, as especificações e parâmetros de qualidade definidos neste edital.

13.5.4 - Caso duas ou mais propostas escritas apresentem preços iguais, será realizado sorteio para determinação da ordem de classificação

13.5.5 - Serão desclassificadas as propostas:

13.5.5.1 - Que não atendam às exigências do ato convocatório da licitação;



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

13.5.5.2 - Indicação diversa ou ausente de descrição, unidades, quantidades e marca ensejam a desclassificação unitária dos itens.

13.6 - DA FASE DE LANCES

13.6.1 - Serão qualificados pelo pregoeiro para ingresso na fase de lances o autor da proposta de menor preço e todos os demais licitantes que tenham apresentado propostas em valores sucessivos e superiores em até 10% (dez por cento) a de menor preço.

13.6.2 - Quando não forem verificadas, no mínimo, três propostas escritas de preços nas condições definidas no inciso anterior, o pregoeiro classificará as melhores propostas subsequentes, até o máximo de três, para que seus autores participem dos lances verbais, quaisquer que sejam os preços oferecidos nas propostas escritas, inclusive aqueles que apresentarem-se acima do valor estimado no edital, sendo vetado, entretanto, a adjudicação de valores se superior àquela estimativa.

13.6.3 - O pregoeiro poderá, motivadamente, estabelecer limite de tempo para lances, bem como o valor ou percentual mínimo para o aumento dos lances, mediante prévia comunicação às licitantes e expressa menção na ata da sessão.

13.6.4 - A desistência em apresentar lance verbal, quando convocado pelo pregoeiro, implicará a exclusão do licitante da etapa de lances verbais e a manutenção do último preço apresentado pelo licitante, para efeito de ordenação das propostas.

13.6.5 - O pregoeiro poderá negociar diretamente com a licitante que apresentar a proposta com menor preço para torná-la mais vantajosa à Administração, devendo a negociação se dar em público.

13.6.6 - Examinada a proposta classificada em primeiro lugar, quanto ao objeto e valor, caberá ao pregoeiro decidir motivadamente a respeito de sua aceitabilidade, sendo vedada a adjudicação de propostas, cujos preços unitários sejam superiores aos estimados na **PLANILHA ORÇAMENTÁRIA – ANEXO II** deste edital.

13.6.7 - DOS BENEFÍCIOS DAS ME'S, EPP'S E EQUIPARADAS, NA FASE DE JULGAMENTO

13.6.7.1 - Após a fase de lances, se a proposta mais bem classificada não tiver sido ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada e houver proposta apresentada por uma dessas em valor até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta, proceder-se-á da seguinte forma:

13.6.7.2 - A microempresa, a empresa de pequeno porte ou equiparada, mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos, contados a partir da declaração do vencedor, após convocação do pregoeiro, apresentar uma última oferta, obrigatoriamente abaixo da primeira colocada, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias, será adjudicado em seu favor o objeto deste pregão;



EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

13.6.7.3 - Não sendo vencedora microempresa ou empresa de pequeno porte ou equiparada mais bem classificada, na forma do subitem anterior, o sistema, de forma automática, convocará as licitantes remanescentes que porventura se encontrem na situação descrita nesta condição, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

13.6.7.4 - Na hipótese da não contratação nos termos previstos na condição anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente mais bem classificada se, após negociação, houver compatibilidade de preço com o valor estimado para a contratação, a licitante for considerada habilitada, se for o caso.

13.6.8 - DOS PREÇOS INEXEQUÍVEIS

13.6.8.1 - consideram-se manifestamente inexequíveis, os itens cujos valores sejam inferiores a 70% (setenta por cento) do menor dos seguintes valores:

a) média aritmética dos valores das propostas superiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela administração, ou

b) valor orçado pela administração.

13.6.8.2 - Observada pelo pregoeiro a inexequibilidade do preço proposto, com base nos parâmetros legais, o licitante poderá declarar a sua exequibilidade, competindo a este, quando instado, a comprová-la através de adequada abertura da composição dos preços de sua proposta, ou podendo abdicá-la;

13.6.8.3 - O pregoeiro poderá diligenciar as propostas inexequíveis a fim de apurar efetivamente sua exequibilidade, podendo, inclusive, requerer documentação suplementar para tanto;

13.6.8.4 - Se necessário, o pregoeiro poderá solicitar suporte técnico a outros órgãos desta Prefeitura Municipal para realizar a análise da exequibilidade das propostas apresentadas;

13.6.9 - Nos casos em que houver pluralidade de itens a serem licitados, a fase habilitatória apenas terá início após o esgotamento da fase de lances, em todos os seus itens solicitados;

13.6.10 - Será solicitada proposta final realinhada sempre que, em razão da natureza do objeto, houver necessidade de detalhamento e/ou conhecimento de custos de serviços e valores de itens componentes ou agregados. O prazo de remessa da proposta final realinhada ao valor do preço vencedor será de no máximo 3 (três) dias úteis a contar do dia seguinte da declaração da(s) vencedora(s).

13.7 - DA FASE HABILITATÓRIA



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

13.7.1 - Sendo aceitável a proposta final classificada em primeiro lugar, será aberto o envelope contendo a documentação de habilitação da licitante que a tiver formulado, para confirmação das suas condições de habilitação, dando início à abertura da fase habilitatória.

13.7.2 - Caso a licitante classificada em primeiro lugar desatenda às exigências de habilitação, o pregoeiro examinará as ofertas subsequentes na ordem de classificação, verificando, conforme o caso, a aceitabilidade da proposta e o atendimento das exigências de habilitação, até que uma licitante cumpra as condições fixadas neste edital, sendo o objeto do certame a ela adjudicado quando constatado o desinteresse das demais licitantes na interposição de recursos.

13.7.3 - As certidões valerão nos prazos que lhes são próprios ou, inexistindo esse prazo, reputar-se-ão válidas por 90 (noventa) dias, contados de sua expedição.

13.7.4 - DOS BENEFÍCIOS DAS ME'S, EPP'S E EQUIPARADAS, NA FASE DE HABILITAÇÃO

13.7.4.1 - A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do contrato ou retirada de nota de empenho, no entanto, por ocasião da participação neste certame licitatório, deverão apresentar toda a documentação exigida para tanto, mesmo que esta apresente alguma restrição;

13.7.4.2 - Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal ou trabalhista exigida neste edital, será assegurado à microempresa ou empresa de pequeno porte adjudicatária deste certame o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do momento em que for declarada a vencedora do certame, prorrogáveis por igual período a pedido do licitante devidamente justificado, **aceito a critério da Administração**, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa;

13.7.4.3 - A falta de regularização da documentação no prazo previsto neste edital implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes para celebrar a contratação, na ordem de classificação, cancelar o item ou revogar a licitação.

13.7.5 - Do cadastro de licitantes

13.7.5.1 - A habilitação das licitantes poderá ser verificada através do cadastro de licitantes próprio da administração, com base nos documentos por ele abrangidos, e por meio da documentação complementar especificada neste edital.

13.7.5.2 - Caso os documentos exigidos para habilitação não estejam contemplados no cadastro de licitantes próprio da administração, estejam desatualizados, ou, no caso de certidões vencidas em que não haja disponibilidade de consulta nos sítios emitentes, será exigida a entrega da documentação em original ou em cópia autenticada.



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

13.7.5.3 - A documentação deverá ter validade na data estabelecida no preâmbulo deste edital para a abertura da sessão.

13.7.6 - Da reunião lavrar-se-á ata circunstanciada, em que serão registradas as ocorrências relevantes e, ao final, será assinada pelo pregoeiro e demais membros da equipe de apoio, bem como pelas licitantes presentes. A recusa da licitante em assinar a ata, bem como a ausência de licitante naquele momento, será circunstanciada em ata.

13.7.7 - O pregoeiro manterá em seu poder os envelopes de habilitação das demais licitantes até a retirada do empenho pela adjudicatária, devendo as referidas licitantes retirá-los no prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir dessa data. Expirado esse prazo, os envelopes serão destruídos sem prévia comunicação.

13.8 - DOS RECURSOS

13.8.1 - Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá, dentro do prazo recursal registrado pelo pregoeiro na ata da sessão competente, motivadamente, manifestar intenção de recorrer, com registro em ata da síntese das suas razões.

13.8.2 - Será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para o encaminhamento das razões do recurso cuja entrega será preferencialmente por meio eletrônico através do e-mail licitacao@buzios.rj.gov.br ou presencialmente diretamente **na sala da Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos** na sede da Prefeitura Municipal de Armação dos Búzios.

13.8.3 - Os recursos e suas respectivas contrarrazões serão entregues preferencialmente por meio eletrônico através do e-mail: licitacao@buzios.rj.gov.br ou presencialmente diretamente no Setor de Protocolo Geral da Prefeitura, à Estrada da Usina Velha, nº 600, Centro, Armação dos Búzios - RJ, CEP 28950-000, em ambos os casos deverão ser protocolizados das 08:00 às 17:00 horas, sempre em dias úteis.

13.8.4 - As peças recursais serão publicadas por portal da transparência, ficando as demais licitantes, após a apresentação das razões, intimadas a apresentar contrarrazões em igual prazo, pelas mesmas possibilidades de meio, contado do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista dos autos.

13.8.5 - A ausência de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer, importará na decadência desse direito, e o pregoeiro estará autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

13.8.6 - Cabe ao pregoeiro verificar as condições de admissibilidade do recurso, no que tange à presença dos pressupostos recursais de tempestividade, legitimidade, sucumbência, motivação e interesse.



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

13.8.7 - Mantida a decisão recorrida pelo pregoeiro, o recurso será encaminhado à autoridade superior devidamente relatado que decidirá de forma fundamentada, após a manifestação motivada do pregoeiro.

13.8.8 - O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.8.9 - Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, autoridade superior adjudicará o objeto e homologará a licitação, caso não seja necessário o retorno da licitação à fase de lances.

14 - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1 - O descumprimento das obrigações assumidas em razão desta licitação e das obrigações contratuais sujeitará a(s) licitante(s) adjudicatária(s), garantida a prévia defesa, às seguintes sanções:

a) Advertência;

b) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou da parcela inadimplida, nos casos de qualquer outra situação de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas;

c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 05 (cinco) anos;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, na forma da lei;

14.2 - Aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o termo de contrato, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, também ficará impedido de licitar e de contratar com o Município, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato, e das demais cominações legais.

14.3 - As sanções de multas poderão ser aplicadas concomitantemente com as demais, facultada a defesa prévia do interessado, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da notificação.

14.4 - Em não havendo êxito na cobrança administrativa para o seu pagamento voluntário, as multas administrativas e moratórias aplicadas serão descontadas da garantia prestada pela contratada e, caso sejam de valor superior ao da garantia prestada, além da perda desta, responderá a contratada pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou,



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente, em consonância com os parágrafos 2º e 3º do artigo 86 da Lei Federal nº 8.666/93

14.5 - A aplicação de multas não elidirá, em face do descumprimento do pactuado, o direito da Municipalidade de rescindir de pleno direito o contrato, independente de ação ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo das demais cominações legais e contratuais cabíveis, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

15 - DA ASSINATURA DO CONTRATO

15.1 - Uma vez homologado o resultado da licitação, a despesa será empenhada e após será formalizado contrato para assinatura no prazo de 05 dias úteis, prorrogáveis por mais 05 a pedido do contratado com justificativa aceita pela administração.

16 - DO CONTRATO

16.1 - A licitante vencedora será convocada para celebração do contrato, nos termos da minuta constante do ANEXO IX deste edital.

16.2 - Quando do comparecimento da empresa para assinatura do contrato, deverão ser apresentados os originais dos documentos de Carteira de Identidade e o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) do responsável pela assinatura do contrato. Se for procurador, apresentar, juntamente, a procuração comprovando o mandato, caso está não tenha sido apresentada quando dos momentos anteriores do certame e/ou encontrar-se vencida.

16.3 - Em caso de alteração do quadro societário da contratante no curso do certame, deverá ser apresentado novo contrato social devidamente registrado na junta comercial e outras eventuais alterações, caso não esteja consolidado;

16.4 - Em caso de inviabilidade ou excessiva onerosidade para que a licitante vencedora compareça presencialmente para a assinatura do contrato, o mesmo lhe será enviado eletronicamente, pelo que esta ficará obrigada a, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, retornar enviando a via física do contrato devidamente assinado pelo representante legal. Este prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado expressamente pela parte, durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado aceito pela Administração.

16.5 - Como condição para celebração do contrato, a licitante vencedora deverá manter as mesmas condições de habilitação consignadas neste edital, as quais serão verificadas novamente no momento da assinatura do termo.

16.6 - Caso a licitante vencedora não compareça para assinatura do instrumento contratual, ou não o envie devidamente assinado, estará caracterizado o descumprimento total da obrigação assumida,



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

sujeitando a desistente às penalidades cabíveis, previstas no art. 87 da Lei Federal nº 8.666/93, sem prejuízo das multas estabelecidas neste edital, no contrato e das demais cominações legais.

16.7 - Ocorrendo a hipótese do subitem anterior, o pregoeiro realizará a reabertura do pregão, examinando as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor, conforme previsto nos incisos XXXIII e XVI, do artigo 4º da Lei Federal 10.520/02.

16.8 - DO INSTRUMENTO EQUIVALENTE

16.8.1 - Nas hipóteses em que seja dispensada a lavratura de instrumento contratual a licitante vencedora será convocada para a retirada do empenho no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

16.8.2 - A convocação a que se refere o subitem anterior far-se-á através de comunicação endereçada diretamente à licitante vencedora, dentro do prazo de validade de sua proposta.

16.8.3 - O prazo estabelecido no documento da convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado expressamente pela parte durante o seu transcurso e se acolhidas pela Administração as justificativas apresentadas.

16.8.4 - Para retirada do empenho, a licitante vencedora deverá manter as mesmas condições de habilitação consignadas neste edital.

16.8.5 - Nos termos do art. 62 da Lei nº 8.666/93, o presente edital e seus anexos e a proposta do adjudicatário serão partes integrantes da nota de empenho de despesa, a qual substituirá o instrumento de contrato independente de transcrição.

16.8.6 - A recusa injustificada do adjudicatário em retirar a nota de empenho, até 05 (cinco) dias úteis após sua convocação, caracteriza o descumprimento total da obrigação, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas, e facultando à administração pública convocar os licitantes remanescentes, obedecida a ordem de classificação ou revogar a licitação.

16.8.7 - Em caso de inviabilidade ou excessiva onerosidade para que a licitante vencedora compareça presencialmente para a retirada do empenho, o mesmo lhe será enviado eletronicamente, devendo comprovar através do meio cabível, o recebimento do mesmo.

16.9 - RECEBIMENTO DO OBJETO

16.9.1 - O recebimento provisório e definitivo do objeto será efetuado nos termos do art. 73, da Lei Federal nº 8.666/93, observando-se as especificações e peculiaridades, bem como a classificação do objeto;



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

16.9.2 - Após o recebimento provisório, a Fiscalização avaliará as características de cada item, identificando eventuais problemas. Estando em conformidade, será efetuado o recebimento definitivo;

16.9.3 - Se, após o recebimento provisório, constatar-se que o objeto foi executado em desacordo com o especificado, com defeito ou incompleto, a Fiscalização notificará por escrito a Contratada, interrompendo-se os prazos de recebimento e ficando suspenso o pagamento até que sanada a irregularidade;

16.9.4 - O aceite/aprovação dos produtos pela Secretaria Solicitante não exclui a responsabilidade civil da contratada por vício de quantidade e/ou qualidade ou disparidades com as especificações estabelecidas no TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I deste edital.

16.9.5 - Quando se trate o objeto de bem permanente, após os devidos procedimentos e lançamentos realizados pela fiscalização, o objeto e demais documentações pertinentes serão encaminhadas ao Departamento de Patrimônio para a regular inclusão no cadastro de bens no município.

16.10 - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

16.10.1 - A licitante contratada deverá apresentar a documentação para a cobrança respectiva à Secretaria solicitante, preferencialmente até o 5º (quinto) dia útil posterior à data final do período de adimplemento da obrigação.

16.10.2 - Para execução do pagamento, a contratada deverá emitir nota fiscal correspondente à sede ou filial que apresentou a documentação na fase de habilitação, sem emendas, rasuras ou borrões, legível e em nome da Unidade Gestora Contratante,

16.10.3 - O pagamento será efetuado pela Secretaria Solicitante, na medida em que se execute o objeto, mediante crédito em conta corrente da contratada, até o 30º (trigésimo) dia corrido, a contar da atestação da nota fiscal apresentada pela contratada, cumpridas as formalidades legais e contratuais previstas.

16.10.4 - As falhas na execução dos serviços importarão no pagamento proporcional à quantidade e/ou qualidade dos serviços realizados, sendo facultado à administração pública demandar contra a contratada, eventual prejuízo percebido pela inexecução total ou parcial do fornecimento dos itens / serviços contratados seguindo os critérios ora descritos no do Termo de Referência.

16.10.5 - Ocorrendo atraso no pagamento das obrigações e desde que este atraso decorra de culpa da Contratante, o valor devido poderá ser acrescido de 0,1% (um décimo por cento) a título de multa, além de 0,033% (trinta e três milésimos por cento) por dia de atraso, a título de compensação financeira, a serem calculados sobre a parcela devida.

16.10.6 - O pagamento da multa e da compensação financeira a que se refere o subitem anterior será efetivado mediante autorização expressa do Secretário responsável pela pasta requisitante, em



EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

processo próprio, que se iniciará com o requerimento da licitante contratada dirigido ao titular daquela secretaria.

16.10.7 - Caso se efetue o pagamento devido à contratada em prazo inferior a 30 (trinta) dias, poderá ser descontado da importância devida o valor correspondente a 0,033% (trinta e três milésimos por cento) por dia de antecipação.

16.10.8 - Na ocasião de cada pagamento a ser efetuado, observadas as condições específicas da licitante contratada, aplicar-se-á, no que couber, o disposto na Lei Federal nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996, na Lei Federal nº 8.212, de 24 de julho de 1991 e na Lei Complementar nº 116, de 31 de julho de 2003, combinada com a correspondente lei municipal do local de prestação/fornecimento, com suas alterações e regulamentações posteriores.

16.10.9 - Na hipótese de o documento de cobrança apresentar erros, fica suspenso o prazo para o pagamento respectivo, prosseguindo-se a contagem somente após a apresentação da nova documentação isenta de erros.

16.11 - REVISÃO, REAJUSTE E REPACTUAÇÃO

16.11.1 - Para o reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do contrato poderá ser feita a revisão do preço contratado nas hipóteses do art. 65, II, d, da Lei 8.666/93, devidamente comprovadas.

16.11.2 - Visando à adequação aos novos preços praticados no mercado, desde que solicitado pela contratada e observado o interregno mínimo de 1 (um) ano contado na forma apresentada no subitem que se seguirá, o valor do contrato será reajustado, competindo à contratada justificar e comprovar a variação dos custos, apresentando memória de cálculo e planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação da contratante.

16.11.3 - O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

16.11.3.1 - Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;

16.11.3.2 - Para os custos dos insumos, sujeitos à variação de preços do mercado: a partir da data limite para apresentação das propostas constante do Edital, sendo adotado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), instituído pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

16.11.3.3 - Nas repactuações seguintes o prazo será contado a partir dos efeitos financeiros da repactuação anterior.

17 - CONSIDERAÇÕES DE CARÁTER GERAL



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

17.1 - Os documentos exigidos nesta licitação deverão estar em plena validade e poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração ou publicação em órgão da Imprensa Oficial. Os que forem de emissão da própria proponente deverão ser datilografados ou impressos com identificação da licitante, registrar o número desta licitação e estar datados e assinados por seu representante legal ou preposto legalmente estabelecido. A exibição do documento original ao pregoeiro dispensa a autenticação em cartório.

17.2 - Documentos entregues fisicamente deverão contar com assinatura manuscrita. Os documentos remetidos eletronicamente deverão contar com assinatura eletrônica, não sendo legítima sua inversão, descaracterizando a autenticidade ou autoria do mesmo.

17.3 - Eventuais Cláusulas estabelecidas neste edital que sejam inaplicáveis à licitação, seja pelo seu objeto, ou pela sua natureza, desde que não influenciem no resultado do certame, poderão ser desconsideradas pelo Pregoeiro.

17.4 - Qualquer pedido de esclarecimento ou de impugnação poderá ser enviado eletronicamente através do endereço eletrônico licitacao@buzios.rj.gov.br ou apresentado presencialmente na sede da Prefeitura Municipal de Armação dos Búzios de segunda a sexta-feira, das 09h às 16:30 horas, excetuados os dias de feriado municipal, estadual e federal, até às 13:00h do 3º (terceiro) dia útil anterior à data fixada no edital para abertura da sessão pública.

17.5 - O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimento até o dia útil anterior à data de abertura do certame, podendo requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos, além de pronunciamentos de ordem técnica junto ao setor requisitante do objeto licitado.

17.6 - A impugnação não possui efeito suspensivo e a decisão, será proferida até o dia útil anterior à data de abertura do certame.

17.7 - As respostas aos pedidos de esclarecimento e de impugnação serão: apresentadas no processo administrativo, quando este for aberto; enviadas em resposta a eventual correspondência eletrônica que for enviada; e divulgadas concomitantemente no portal da transparência para conhecimento geral e dos interessados em participar da licitação, e vincularão os participantes e a Administração quanto ao seu conteúdo.

17.8 - É facultada ao pregoeiro e à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, inclusive para verificar a compatibilidade das especificações do objeto ofertado com os requisitos previstos neste edital e seus anexos, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta ou da documentação de habilitação.

17.9 - A Administração poderá, a qualquer momento, revogar esta licitação por razões de interesse público fundado em fato superveniente devidamente comprovado, ou anular o certame, se constatado vício no seu processamento.



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023
PROCESSO: 4261/2023

17.10 - Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

17.11 - O acompanhamento dos resultados das fases desta licitação poderá ser feito através do portal da transparência no endereço eletrônico licitacao@buzios.rj.gov.br

17.12 - Os casos omissos serão resolvidos pelo pregoeiro, com auxílio da equipe de apoio.

17.13 - O Município e as licitantes do certame elegem o foro do Município de Armação dos Búzios para dirimir qualquer questão controversa relacionada com o presente edital.

Armação dos Búzios, 08 de dezembro de 2023

Mauricio de A. Azevedo
AUTOR



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023
PROCESSO: 4261/2023

ANEXO I – TERMO DE REFERENCIA



TERMO DE REFERÊNCIA

GLOSSÁRIO

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)	É um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.
Service Desk (ou Central de Serviços)	Ponto de contato entre usuários e a área de Tecnologia da Informação para abertura de chamados. Conforme preconizado pelo Information Technology Infrastructure Library (ITIL).
ITSM (IT Service Management) OU Gerenciamento de serviços de TI	Termo genérico que descreve uma abordagem estratégica para projetar, entregar, gerenciar e aprimorar a forma como a tecnologia da informação (TI) é usada dentro das organizações. O objetivo de todo framework de ITSM é garantir que os processos, pessoas e tecnologia corretos estão alinhados, tal que a organização pode atingir seus objetivos de negócio.
Demanda de TI	Termo genérico e amplo para qualquer tipo de necessidade ou solicitação colocada para área de TI. Uma demanda pode ser atendida por meio de atendimento do Service Desk, quando é caracterizada por Requisição, ou em casos mais específicos será atendido por uma demanda específica e planejada, que neste caso pode ter o status de projeto.
Requisição	É solicitação de serviço feito pelo usuário para o Departamento de TIC para criação de um recurso, habilitação de novo acesso, ou até apoio técnico para realização de procedimentos, conforme catálogo de serviços publicado.
Incident	É uma interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço de TIC.
Problema	É uma causa subjacente de um ou mais incidentes.
Demanda específica	Demanda de TIC que não está contemplada pelo Catálogo de Serviços, e que deverá ter um tratamento específico e geralmente planejado, inclusive com elaboração de cronograma.
Demanda operacional	Demanda de TIC que não está contemplada pelo Catálogo de Serviços, ou que devido ao escopo e importância, merece ter um acompanhamento diferenciado. Serão geralmente demandas que precisam de planejamento, inclusive com elaboração de cronograma de atividades. Envolve atividades e responsabilidades da Operação da Infraestrutura de TIC e, portanto, são escopo do serviço rotineiro contratado.
Nível Mínimo de Serviços Exigido (NMSE)	Indicadores do contrato que servirão para calcular o atendimento adequado dos chamados e das demandas, e servirá como parâmetro para aplicação de glosas.
Sustentação de Infraestrutura de TIC	Atividade técnica e administrativa para manutenção proativa da infraestrutura de TIC do Fundação, bem como pelas ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno restabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade identificados.
Operação de Infraestrutura de TIC	Função responsável por fornecer habilidades técnicas para o suporte de serviços de TIC e o gerenciamento de infraestrutura de TIC. O gerenciamento técnico define os papéis dos grupos de suporte e também as ferramentas, processos e procedimentos necessários. A operação de Infraestrutura de TIC inclui os serviços de sustentação de TIC, mas não se restringe a estes, pois também inclui atividades de manutenção preventiva, atualizações de versões de produtos, atendimento de chamados/demandas previstas no catálogo de serviços, além de prestar informação a respeito dos serviços de TIC e dos produtos e ferramentas que administra.
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação.



Computação em nuvem (ou cloud computing)	Serviço de computação, incluindo processamento e armazenamento de dados, em infraestrutura de TIC disponível na internet. Geralmente disponibilizados nas modalidades: IaaS (Infrastructure as a Service), PaaS (Platform as a Service), ou SaaS (Software as a Service).
Serviços em nuvem	Serviços ou solução de TI disponibilizados em infraestrutura de Computação em Nuvem
IaaS (Infrastructure as a Service)	Modalidade de computação em nuvem em que o fornecedor disponibiliza hardware com poder computacional e armazenamento, ficando o administrador de TIC responsável por instalar todos os softwares e administrar os serviços de TIC disponibilizados.
PaaS (Platform as a Service)	Modalidade de computação em nuvem em que o fornecedor disponibiliza softwares intermediários e ferramentas de gerenciamento, ficando o administrador de TIC responsável por configurar os serviços de TIC disponibilizados.
SaaS (Software as a Service)	Modalidade de computação em nuvem em que o fornecedor disponibiliza o software para o usuário final, ficando o administrador de TIC responsável apenas por gerenciar o uso.
Solução de TIC	É um conjunto de software e hardware que fornecem funcionalidade de Tecnologia da Informação e Comunicação, seja para os usuários de TIC, seja para apoiar as atividades do próprio departamento de TIC.
Titular	Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.
Dado pessoal	Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
Tratamento	Toda operação realizada com dados pessoais, como coleta, utilização, acesso, transferência, armazenamento, entre outras.
Consentimento	Manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.
Controlador	Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, responsável pelas decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
Operador	Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.
Anonimização	Processo pelo qual os dados pessoais são tornados irreversivelmente anônimos, de modo que não possam ser associados a um titular específico.
Encarregado	Pessoa indicada pelo controlador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, lei brasileira que estabelece regras e diretrizes para o tratamento de dados pessoais.
ANPD	Autoridade Nacional de Proteção de Dados, órgão responsável por fiscalizar e aplicar sanções em caso de descumprimento da LGPD.



IDENTIFICAÇÃO DO DEMANDANTE:

Solicitação feita pela Secretaria Municipal de Administração, localizada na Estrada da Usina Velha, Nº 600 - Centro – Armação dos Búzios - RJ, CEP: 28.950-000.

1. DO OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por finalidade fornecer elementos necessários e suficientes para realização de procedimento licitatório visando a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SERVICE DESK (COM SUPORTE DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL) PARA USUÁRIOS, GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E EVOLUÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DE TIC DA PREFEITURA MUNICIPAL DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS, BEM COMO APOIO A GESTÃO DOS SERVIÇOS DE TIC, UTILIZANDO: RECURSOS HUMANOS, PROCESSOS E FERRAMENTAS ADEQUADAS, COM BASE EM PADRÕES TÉCNICOS DE QUALIDADE E DESEMPENHO ESTABELECIDOS E COM BASE NAS MELHORES PRÁTICAS DE MERCADO DIFUNDIDAS PELA ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 E A SÉRIE DE NORMAS ISO/IEC 27.000**, em conformidade com as especificações técnicas, quantidades e demais condições constantes neste Termo de Referência e seus anexos, incluindo a necessidade de adequação da PREFEITURA MUNICIPAL DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), **de acordo com o Ofício PRS/SSE/CGC 3034/2023 – Processo TCE-RJ 206.972-5/2022**, mediante o fornecimento de soluções tecnológicas e a implementação de medidas de segurança e privacidade de dados pessoais em conformidade com a legislação vigente.

1.2. Os serviços objeto deste termo de referência enquadram-se na categoria de **bens e serviços comuns**, de que trata a Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, por possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado, devendo ser licitado por meio da modalidade Pregão.

1.3. Os serviços de TIC disponibilizados pelo Centro de Processamento de Dados, objetos desta contratação, são providos de forma contínua e estão estrategicamente agrupados nos seguintes itens, unidades e quantidades:

Tabela 1 - Itens que compõem a contratação.

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD
1	1	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º Nível, 2º Nível e 3º Nível	Serviço Mensal	12
	2	Serviço de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC	Serviço Mensal	12
	3	Serviço de Gerenciamento de Backup e Restore	Serviço Mensal	12
	4	Apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TIC	Serviço Mensal	12



1.4. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de Operação da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e de Comunicação.

1.5. A presente contratação adotará como regime de execução a **EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL**.

1.6. Foi elaborado Estudo Técnico Preliminar, sendo tal documento parte constante do presente Termo de Referência, em atendimento à determinação constante do procedimento TCE-RJ 103.789-2/22 - Nota Técnica 06/23 do referido Tribunal de Contas.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. É do senso comum que o investimento em soluções de Tecnologia da Informação tem grande potencial para auxiliar as organizações públicas e privadas na execução de seus processos de trabalho, por meio da otimização desses processos, agregando a eles eficiência e redução de custos, tanto financeiros quanto operacionais.

2.2. Na PREFEITURA MUNICIPAL DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS, não é diferente, e, nesse sentido, importantes investimentos são feitos de forma contínua em soluções de Tecnologia da Informação. No âmbito Municipal, compete à Secretaria de Administração, entre outras atribuições institucionais, *“Estabelecer e formular estratégias e padrões relacionados com a administração dos recursos de tecnologia da informação para a sistematização e disponibilização de informações gerenciais, visando dar suporte ao processo decisório do Município”*.

2.3. Atualmente, a CONTRATANTE conta com uma robusta infraestrutura de TIC que dá suporte a diversas soluções de Tecnologia da Informação, as quais, por sua vez, dão suporte aos diversos processos de trabalho das secretarias municipais. Em decorrência disso, a CONTRATANTE passou a depender de uma grande estrutura de TIC, cujo funcionamento, em níveis de excelência, requerem caráter ininterrupto para a boa e regular realização de suas atividades, as quais justificam os contínuos investimentos em novas tecnologias e no aprimoramento de seu processo de gestão.

2.4. Essa robusta infraestrutura de TIC é composta por complexas e variadas soluções relacionadas. Isso faz com que o ambiente tecnológico requiera serviços técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC - de elevado nível de especialização.

2.5. Para a prestação desses serviços técnicos nos padrões de qualidade e com a segurança exigidas pelo ambiente institucional, torna-se necessária a alocação de Equipe Profissional com especialidades complementares em algumas soluções de TIC, a fim de se minimizar a possibilidade de falhas ou atrasos na resolução de incidentes relacionados à utilização dos recursos computacionais disponíveis.

2.6. Nas organizações, a Unidade de Tecnologia da Informação, em geral, é responsável por assuntos, serviços, produtos, equipamentos e componentes relativos a esse tema, tais



como: desenvolvimento de software, administração de dados, suporte a tomada de decisão (Business Intelligence), suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação, manutenção e suporte da infraestrutura e de serviços de TIC, além das atividades relacionadas a planejamento e a projetos, esses alinhados aos objetivos institucionais.

2.7. Especificamente, o suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação diz respeito a todo apoio a eles prestado, para que possam fazer o uso regular dos recursos e serviços de TIC corporativos a eles disponibilizados, de maneira geral e nas melhores condições possíveis. Esse tipo de suporte também é responsável pelo atendimento inicial aos usuários, para resolução de problemas comuns por eles enfrentados. O atendimento é, geralmente, feito na modalidade presencial. A modalidade presencial dinamiza e garante ao usuário o atendimento de suas requisições ou tratamento de situações.

2.8. Já os serviços de manutenção e suporte da infraestrutura de TIC consistem em um serviço técnico mais especializado. O trabalho realizado envolve procedimentos cotidianos para verificação da denominada “saúde” operacional das soluções de Tecnologia da Informação, do atendimento de requisições dos usuários que não puderam ser tratadas ou solucionadas pela Equipe de Suporte Técnico aos usuários de Tecnologia da Informação. Também é responsabilidade desse grupo a manutenção e a evolução das implementações das soluções de Tecnologia da Informação.

2.9. Nesse tipo de serviço, em virtude da grande diversidade de soluções tecnológicas necessárias e, atualmente, implementadas, bem como do alto grau de especialização requerido, as atribuições são agrupadas por soluções de TIC correlatas e postas sob a responsabilidade de determinadas Equipes de Trabalho, também chamadas de Blocos de Serviços. São exemplos de Blocos de Serviços: Redes e Segurança de Computadores; Armazenamento de Dados e Backup; Data Center e Suporte a Sistemas Operacionais; Ambiente de Operação de Aplicações; Banco de Dados; Telefonia; Ferramentas de Mensageria e Colaboração.

As atividades operacionais relativas a esses serviços de suporte técnico e de atendimento aos usuários e de operação, manutenção e suporte da infraestrutura de TIC requerem, para sua execução, profissionais especializados e em quantidade adequada. No caso da CONTRATANTE, o reduzido quadro de servidores alocados no Centro de Processamento de Dados não é suficiente para execução desse tipo de atividades. Essencialmente, suas atividades estão mais relacionadas ao exercício dos papéis e das ações de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de Tecnologia da Informação em âmbito institucional. Em virtude disso, são perfeitamente compreensíveis as decisões institucionais, com devido amparo legal, que verificam a terceirização das atividades operacionais como a melhor estratégia para a execução e o fornecimento desses serviços de Tecnologia da Informação.

2.10. Dentre outras, merecem destaque as seguintes vantagens e benefícios da terceirização dos serviços de TIC em questão:



- a) A Organização pode desobrigar-se da operacionalização e da execução das atividades que não são seu core business;
- b) Larga possibilidade de obtenção de profissionais especializados na execução dessas atividades pretendidas;
- c) Maior flexibilidade quanto à alocação daqueles profissionais especializados envolvidos na execução dos serviços;
- d) Alcance maior de redução de custos econômico-financeiros, operacionais, administrativos, relacionados, inclusive, a instalações físicas, a treinamento e capacitação, a gestão de pessoal, entre outros.

2.11. Nesse sentido, o Município de Armação dos Búzios necessita contratar empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de estruturação, operação, administração e manutenção da infraestrutura de Tecnologia da Informação, a fim de possibilitar o acesso e a utilização dos serviços de Tecnologia da Informação instalados e disponíveis no seu ambiente físico e virtual, elementos que contribuem para a contínua evolução da maturidade dos serviços de TIC do Órgão, no sentido de que seus respectivos desempenhos sejam com elevados padrões de excelência e suas execuções se deem com suporte a modelos das melhores práticas atualmente existentes.

2.12. A justificativa da necessidade dos serviços em questão encontra-se, em síntese, no fato de que a contratação ora pretendida guarda significativa importância para o cumprimento e desenvolvimento das atividades, dos processos e de responsabilidades relacionados a serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

2.13. A relevância da infraestrutura de TIC da PREFEITURA MUNICIPAL DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS, associada ao crescente volume de dados, de informações e processamento, bem como à elevada automatização de sistemas e processos de negócio internos e externos requerem atenção constante com a operação contínua e a proteção das informações dos sistemas e serviços prestados. Além da chamada Digitalização de serviços iniciada há pelo menos 2 (duas) décadas, mas recentemente ganhou importância a prática de Transformação Digital, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal, estadual e municipal.

2.14. A imposição de obrigações legais à CONTRATANTE, a sua gestão administrativa e operacional, às suas atividades e funções como prestadora de serviços de missão crítica à sociedade aumentam, ainda mais, a necessidade de se manterem operacionais as condições de funcionamento dos sistemas suportados por sua infraestrutura tecnológica, como também a de se atender às demandas dos usuários dessa mesma infraestrutura.

2.15. Soma-se a isso o fato de que o quadro de servidores da CONTRATANTE ocupantes de cargos ou funções comissionados é, essencialmente, vinculado ao exercício dos papéis e



atividades de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TIC.

2.16. Consta-se, portanto, que essas informações relativas ao objeto pretendido se coadunam e reforçam a significativa necessidade da pretensa contratação, a qual, em síntese, encontra-se estrategicamente alinhada e em consonância com os seguintes aspectos, cuja identificação se mostra:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
CÓDIGO DO PROGRAMA (PPA 2022-2025)	OBJETIVO
277	Gerenciamento de TI

2.17. Verifica-se, então, que tal contratação está alinhada às necessidades apontadas quando da elaboração do PPA 2022-2025 e integra o rol de projetos nele descritos. Insere-se, por conseguinte, no contexto de disponibilidade dos serviços de TIC providos aos usuários internos e externos da CONTRATANTE e tem vistas à continuidade de sua prestação.

2.18. Nota-se que o rol de potenciais gestores e usuários a serem beneficiados com uma nova contratação relativa a serviços de atendimento, apoio a usuários dos recursos de infraestrutura de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE e de suporte a essa mesma infraestrutura transcende as dimensões a que, aparentemente, limita-se ao Centro de Processamento de Dados - CPD. Compreende, pois, todos os usuários internos e externos dos sistemas de informação da CONTRATANTE, esses últimos, inclusive, porque utilizam os serviços públicos que envolvem Tecnologia da Informação prestados pelo Órgão, pelos quais cumpre sua missão como Instituição de Governo.

2.19. Em 14 de agosto de 2018 foi publicada a Lei 13.709, que dispõe sobre a Proteção de Dados Pessoais. Esta lei ficou conhecida como LGPD e as instituições deverão se adequar à mesma. A Lei estabelece regras e traz requisitos e obrigações para o tratamento de dados pessoais, de modo a fomentar negócios (inclusive com outros países) e, ao mesmo tempo, protege os direitos de liberdade e privacidade dos titulares dos dados (indivíduos).

2.20. Atualmente, a PREFEITURA MUNICIPAL DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS atua como controladora de dados pessoais de cerca de milhares de munícipes sendo esses; titulares, entre cidadãos e usuários dos serviços do município, que se relacionaram com a edilidade de alguma forma.

2.21. Com a Lei em vigor, as pessoas referidas poderão solicitar, a qualquer momento: (Art: 18 - Lei 13.709/2018 – LGPD)

- a) Confirmação da existência de tratamento de seus dados pessoais;



- b) Acesso aos seus dados;
- c) Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d) Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados tratados em desconformidade com a Legislação;
- e) Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto;
- f) Eliminação dos dados pessoais tratados;
- g) Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- h) Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- i) Revogação do consentimento; e
- j) Revisão de decisões automatizadas, e comunicação sobre o uso de decisões
- k) automatizadas sempre que solicitado. (Art. 20 - Lei 13.709/2018 – LGPD).

2.22. A PREFEITURA MUNICIPAL DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS possui diversos cadastros em sua base, seja ela, sejam estes de fornecedores, servidores públicos ou munícipes, e sua gestão interna com dados pessoais de várias pessoas de forma direta e indireta. A Casa precisa aprimorar seus processos de gestão da segurança da informação e privacidade, além de governança de dados pessoais, não apenas para cumprir a Lei, mas também para melhorar o tratamento de dados pessoais e assim elevar a qualidade dos seus serviços mantendo a proteção dos direitos e liberdades dos titulares. (Art. 2 – Lei 13.709/2018 – LGPD)

2.23. A Legislação Federal prevê que atividades são passíveis de terceirização (Lei 14.133/2021). Nesse sentido e diante da necessidade de solução multidisciplinar para as demandas, se faz necessário estabelecer medidas técnicas e administrativas para proteção de dados – em que são envolvidas as Políticas de Segurança da Informação e Privacidade, Comunicação e monitoramento contínuo do ambiente – para contratação de empresa especializada, pela PREFEITURA MUNICIPAL DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS.

3. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DETALHADAS DO OBJETO

5.2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

- 3.1.1. A descrição da solução como um todo abrange a prestação do serviço de Service Desk de TIC e de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC, incluindo monitoração dos serviços de TIC, para garantir a efetiva prestação dos serviços de TIC da CONTRATANTE para seus usuários internos (servidores e colaboradores) e para os usuários externos (contribuintes e cidadãos).
- 3.1.2. Os serviços objetos da presente contratação têm como objetivo manter todo o ambiente de TIC em pleno funcionamento, mantendo os serviços disponíveis a todas as áreas de negócio da Administração Municipal, de acordo com os parâmetros de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMSE definidos neste



Termo de Referência. Para atender a esse objetivo, a CONTRATADA será responsável, no mínimo a:

- 3.1.2.1. Realizar atendimento presencial;
- 3.1.2.2. Desenvolver atividades proativas para manutenção, continuidade e evolução da infraestrutura e serviços de TIC sob sua responsabilidade;
- 3.1.2.3. Propor, documentar, implementar, verificar e aprimorar processos e procedimentos operacionais que garantam a eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de TIC sob sua responsabilidade;
- 3.1.2.4. Realizar o levantamento e documentar dos serviços de TIC existentes no ambiente da CONTRATADA, bem como propor e implantar novos serviços;
- 3.1.2.5. Realizar a monitoração dos níveis de serviço entregues, de acordo com parâmetros e indicadores estabelecidos na presente contratação;
- 3.1.2.6. Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes que afetem os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;
- 3.1.2.7. Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes de segurança que afetem os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;
- 3.1.2.8. Acompanhamento do nível de satisfação dos usuários sobre os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;
- 3.1.2.9. O modelo de trabalho proposto é focado em resultados, onde os serviços mensais de atendimento aos usuários de TIC em todos os níveis além da operação do ambiente de TIC deste órgão serão avaliados quanto à qualidade e disponibilidade dos serviços entregues, com base nos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – NMSE, com glosas específicas por não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações não entregues.

3.2. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.2.1. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO (SERVICE DESK)

- 3.2.1.1. A CONTRATADA deverá operar e administrar a ferramenta de ITSM definida pela CONTRATANTE.
- 3.2.1.2. O suporte de 1º Nível (Service Desk) deverá recepcionar, registrar e direcionar todas as requisições referentes aos serviços de TIC, conforme



definido pela Gestão da Contratante, ainda que o serviço de TIC não seja relacionado ao objeto desta contratação.

- 3.2.1.3.** O Suporte de 1º Nível como ponto único de contato dos usuários, deverá designar chamados para os demais níveis de suporte de acordo com as habilidades e capacitação de cada nível de suporte, conforme tabela abaixo:

Tabela 2 – Condição de escalção de chamados

NÍVEL DE SUPORTE	GRUPO DE ATENDIMENTO	CONDIÇÃO PARA ESCALAÇÃO DE CHAMADOS
1º Nível	Suporte Remoto	O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TI da CONTRATANTE, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.
2º Nível	Suporte Remoto e Local	O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários VIP.
3º Nível	Analista especializado de infraestrutura de Tecnologia da Informação.	Atendimento de chamados que não possam ser realizados pela equipe de atendimento de 1º ou 2º níveis, por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos dos recursos de TI.

- 3.2.1.4.** As equipes responsáveis pela execução dos serviços de Operação de Infraestrutura deverão ser compostas por profissionais especializados nas plataformas de equipamentos e tecnologias existentes na infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

- 3.2.1.5.** As soluções técnicas aplicadas na execução dos serviços deverão ser posteriormente analisadas e registradas, quando necessário, pela CONTRATADA na base de conhecimentos da solução de ITSM, de modo a proporcionar maior eficiência nos próximos atendimentos, com atualização e manutenção contínua de informações pertinentes às soluções de incidentes e respostas, incluindo sempre que possível às informações sobre como executar os procedimentos realizados pelo serviço, com telas demonstrativas e notas explicativas.

- 3.2.1.6.** Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores da CONTRATANTE (para equipamentos ou software em



garantia ou com contrato de suporte técnico), os profissionais da CONTRATADA deverão efetuar a abertura de chamado junto a empresa contratada fornecedora do equipamento ou serviço objeto do suporte técnico ou da garantia, e registrar as informações na solução de ITSM da CONTRATANTE para o acompanhamento do andamento, encerramento e do cumprimento dos prazos (SLA ou NMSE) contratados junto ao empresa que prestou o serviço de suporte ou garantia, devendo ser feito pelo bloco de serviços apropriado.

- 3.2.1.7. Para fins de acompanhamento dos chamados abertos para outras empresas, a CONTRATADA deverá registrar no chamado o que motivou essa necessidade. Também deverá fazer o acompanhamento com a urgência e prioridade que cada caso demandado junto as empresas, e registrar as ações (follow up) no chamado registrado.
- 3.2.1.8. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE quando os atendimentos das empresas contratadas para garantia e suporte técnico não ocorrerem nos parâmetros esperados.
- 3.2.1.9. A CONTRATADA deverá, sempre que demandada, realizar análise e avaliação de riscos, bem como implementar os controles selecionados para tratamento de riscos, e elaborar, atualizar e exercitar os Procedimentos Operacionais para Recuperação de Serviços ou Solução de TI relacionados aos ativos que sustentam os serviços de TIC.
- 3.2.1.10. A CONTRATADA poderá realizar os serviços de Operação de Infraestrutura de forma remota, por meio de acesso seguro em qualquer horário de atendimento, desde que este método de acesso esteja previamente autorizado pela CONTRATANTE e que atendam requisitos específicos de segurança e auditoria.
- 3.2.1.11. Devido às características das atividades finalísticas da CONTRATANTE, eventualmente, poderá haver ocorrências de serviços técnicos que precisam ser executados fora do horário comercial. Deve haver previsão por parte da CONTRATADA da realização de atividades de manutenções preventivas, corretivas e plantões na especificação do preço fixo mensal estimado para a execução dos serviços descritos no objeto da contratação, podendo ser distribuídas por quaisquer dos perfis descritos nos três níveis de atendimento, sem ônus adicional para a CONTRATANTE. São exemplos, de atividades que podem ser necessárias de forma excepcional: acompanhamento de fornecedores, atendimento de suporte técnico eventual a servidores da CONTRATANTE em missão institucional, execução de atividades de Plano de Crise e de Plano de



Continuidade de Negócio. Essas atividades deverão ser solicitadas e aprovadas pela equipe de fiscalização do contrato.

- 3.2.1.12. Toda a operação do Service Desk deverá ser supervisionada por profissional com perfil de Coordenador de Service Desk, que deverá buscar a garantia de atendimento dos chamados registrados pelos usuários de TIC dentro dos padrões e níveis de serviços estabelecidos.
- 3.2.1.13. Os serviços de Suporte Presencial deverão ser prestados em todo o ambiente da CONTRATANTE, considerando as localidades e endereços relacionados neste termo.
- 3.2.1.14. O suporte presencial deverá ter equipe específica alocada na sede da CONTRATANTE, pois atuará como ponto focal.
- 3.2.1.15. Para todas as localidades da CONTRATANTE deverá haver suporte presencial sempre que precisar.
- 3.2.2. A CONTRATADA deverá realizar visitas preventivas presenciais a cada localidade de atendimento, para execução de tarefas rotineiras de prevenção a incidentes e problemas no ambiente de infraestrutura de suporte ao usuário, e para a execução de atividades programadas.
 - 3.2.2.1. As visitas preventivas deverão compor o serviço de atendimento presencial.
 - 3.2.2.2. Apesar das visitas preventivas previstas, em se tratando de atendimento aos chamados de requisição ou incidente demandados ao Service Desk, a CONTRATADA deverá atender tempestivamente conforme prazos definidos nos NMSE.
 - 3.2.2.3. A cada visita preventiva a CONTRATADA deverá produzir relatório demonstrando as atividades desenvolvidas na visita, descrevendo a situação do ambiente tecnológico, apontando quaisquer anormalidades encontradas e sugerindo possíveis melhorias.
- 3.2.3. Todos os custos operacionais, de transporte e de profissional, para realização das visitas preventivas deverão ocorrer por conta da CONTRATADA.
- 3.2.4. Os serviços deverão ser executados por profissionais especializados e com perfis técnicos adequados às necessidades do ambiente de TIC existentes (SOFTWARES E HARDWARE);
- 3.2.5. A equipe de suporte presencial será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas, dentre outras:



- 3.2.5.1. Realizar quando necessário as atividades descritas para o Suporte de de 1º Nível;
- 3.2.5.2. Prestar suporte presencial de 2º Nível aos usuários de TIC da CONTRATANTE, no atendimento de dúvidas, requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Suporte de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados;
- 3.2.5.3. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC da CONTRATANTE;
- 3.2.5.4. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da CONTRATANTE;
- 3.2.5.5. Contatar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
- 3.2.5.6. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC da CONTRATANTE;
- 3.2.5.7. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
- 3.2.5.8. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pela CONTRATANTE;
- 3.2.5.9. Operar e administrar ferramentas de gerenciamento de hardware e software de estações de trabalho.
- 3.2.5.10. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pela CONTRATANTE, quando for o caso;
- 3.2.5.11. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral;
- 3.2.5.12. Apoiar e orientar tecnicamente o Suporte de 1º Nível, quando necessário;
- 3.2.5.13. Realizar instalações e atualizações de Softwares;
- 3.2.5.14. Realizar montagens, desmontagens e movimentações de equipamentos de TI;



3.2.5.15. Realizar montagens, desmontagens e movimentações de equipamentos que compõem as salas de reunião/videoconferência, como por exemplo projetores, equipamentos de videoconferência, telefones, entre outros;

3.2.5.16. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

3.2.5.17. Efetuar manutenção de computadores, notebooks e componentes similares. Em caso de falhas desses, a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de restabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TIC em questão.

3.2.6. GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

3.2.6.1.1. Deverá realizar os serviços de Sustentação dos serviços de TIC e os serviços de Operação de TIC.

3.2.6.1.2. Deverá atuar no gerenciamento de redes, solução de videoconferência, suporte e administração de banco de dados, ativos de segurança da informação, sistemas operacionais, virtualização, ambiente colaborativo e de mensageria, infraestrutura tecnológica de servidores de data center, armazenamento de dados, cópias de segurança, deploy de aplicações para ambientes de Teste, Homologação e Produção entre outras atividades relacionadas a área.

3.2.6.1.3. O serviço de sustentação é principalmente responsável por ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno restabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade identificados pelos demais serviços descritos neste Termo de Referência.

3.2.6.1.4. O Serviço de gerenciamento e operação de infraestrutura é responsável por manter a saúde operacional e pela manutenção proativa da infraestrutura de TIC do órgão, bem como pelo atendimento de chamados relacionados ao catálogo de serviços comuns e serviços técnicos.

3.2.6.1.5. Parte das atividades passíveis de serem demandas e executadas estão no Catálogo de Serviços discriminados no CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC, anexo deste Termo, não se restringindo apenas a estas, uma vez que este poderá ser aprimorado



de acordo com: as necessidades da CONTRATANTE, a evolução ou a implantação de novos serviços ou soluções de TIC, ou em atendimento a recomendações dos Órgãos de Controle, sempre observando as melhores práticas do mercado de TIC.

3.2.6.1.6. As atividades comuns a todos os blocos de serviços de gerenciamento e operação de infraestrutura são:

3.2.6.1.6.1. Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias, para o bloco de serviço em questão;

3.2.6.1.6.2. Participar de Reunião de Alinhamento de tarefas com equipes de desenvolvimento e infraestrutura;

3.2.6.1.6.3. Apoiar na definição tecnológica e escolha de soluções de TIC;

3.2.6.1.6.4. Propor a configuração de itens de monitoração;

3.2.6.1.6.5. Documentar e realizar a transferência de conhecimento às equipes da CONTRATANTE sempre que requisitado;

3.2.6.1.6.6. Definir e manter convenções de nomenclatura a ser utilizado para os ativos de TIC, conforme aprovação da CONTRATANTE;

3.2.6.1.6.7. Efetuar manutenção de equipamentos servidores, switches, storages e equipamentos similares. Em caso de falhas desses, a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de restabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TIC em questão.

3.2.6.1.7. As atividades de sustentação e operação, além das atividades listadas nos subitens anteriores deverão ser executadas no escopo deste serviço, sem a necessidade de ordem de serviço específica.

3.2.6.1.8. De forma mais detalhada, o ROL DE ATIVIDADES DE GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA, anexo deste Termo, apresenta um rol exemplificativo de atividades que devem ser executadas sempre que necessárias ou sempre que solicitadas. Ressalta-se que este é apenas exemplificativo, e que em virtude da ampla gama de variedade tecnológica que envolve as atividades técnicas de TIC necessárias ou aplicáveis aos serviços ou produtos de



TIC, é possível que novas espécies/tipos de atividades passem a ser necessárias.

3.2.6.1.9. O serviço de Operação de infraestrutura deverá ser capaz de projetar, planejar, implementar, administrar, operar e restabelecer serviços em nuvem computacional em suas diversas modalidades como: IaaS, PaaS e SaaS, em cenário de nuvem pública, privada ou híbrida.

3.2.6.1.10. Os serviços de Operação de Infraestrutura deverão atuar no processo de tratamento de incidentes em regime de plantão 24x7x365, inclusive para incidentes específicos de segurança de TIC, que venham a ser reportados no escopo de serviço de outros contratos da CONTRATANTE, sem custo adicional.

3.2.6.1.11. Os serviços de Operação de Infraestrutura, quando necessário ou demandados por catálogo de serviços, deverão investigar incidentes e problemas a fim de identificar a causa raiz, propor e executar as correções necessárias, e elaborar relatórios detalhados. Quando necessário deverá inclusive atuar em conjunto com outras contratadas da CONTRATANTE, ou terceiros indicados e necessários.

3.3. DETALHAMENTO TÉCNICO DOS SERVIÇOS

3.3.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO (SERVICE DESK) – 1º NÍVEL, 2º NÍVEL E 3º NÍVEL¹

3.3.1.1. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TI da CONTRATANTE, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.

3.3.1.2. O objetivo da equipe alocada neste serviço será assegurar a maior disponibilidade possível das soluções de TI da CONTRATANTE, por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte.

3.3.1.3. A equipe deverá ser composta de profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Atendimento e Suporte de 1º Nível.

¹ Delimitados observando ao Guia de Boas Práticas e Orientações para a contratação de Service Desk - disponível em <https://tic.fiocruz.br/sites/default/files/2020-05/Guia%20de%20Service%20Desk.pdf>



- 3.3.1.4. O horário de prestação do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será de segunda à sexta-feira, das 08h às 17h, de modo ininterrupto.
- 3.3.1.5. Os atendimentos serão feitos remotamente por telefone (ramal interno da CONTRATANTE), e-mail ou por acesso remoto, com consultas à base de conhecimento. Será atendido por esta equipe todo o ambiente de estações de trabalho (desktops), notebooks e sistemas de informação utilizados pela CONTRATANTE.
- 3.3.1.6. A equipe de Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:
- 3.3.1.7. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE.
- 3.3.1.8. Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro dos prazos determinados neste Termo de Referência;
- 3.3.1.9. Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TI da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento;
- 3.3.1.10. Monitorar e acompanhar a situação dos chamados registrados que forem demandados pelos usuários, mantendo-os informados sempre que necessário sobre o estado e andamento dos seus chamados;
- 3.3.1.11. Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, sempre que necessário, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;
- 3.3.1.12. Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais equipes da CONTRATANTE, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados;
- 3.3.1.13. Atualizar, adaptar e/ou cadastrar procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos, na base de conhecimento;
- 3.3.1.14. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos sempre que possível, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;



- 3.3.1.15. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TI;
- 3.3.1.16. Registrar no Sistema de Gestão de Service Desk todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;
- 3.3.1.17. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- 3.3.1.18. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para a CONTRATANTE), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso;
- 3.3.1.19. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- 3.3.1.20. Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;
- 3.3.1.21. Identificar e reportar imediatamente ao Responsável de Outsourcing problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da CONTRATANTE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
- 3.3.1.22. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização dele, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela CONTRATANTE;
- 3.3.1.23. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TI da CONTRATANTE;
- 3.3.1.24. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pela CONTRATANTE;



- 3.3.1.25. O Suporte de 1º Nível terá como meta a solução de, no mínimo, 70% (setenta por cento) de todos os chamados de TI da CONTRATANTE;
- 3.3.1.26. O atendimento deste nível deve ser suportado por uma base de conhecimento, cuja propriedade é da CONTRATANTE e a responsabilidade de mantê-la atualizada e completa é da CONTRATADA;
- 3.3.1.27. O atendente deverá conhecer todos os procedimentos já padronizados pela CONTRATANTE, documentados na base de conhecimento. Para solicitações cujos procedimentos ainda não estiverem padronizados, ele deverá solicitar, através de seu supervisor, orientação à CONTRATANTE e após atualizar a documentação;
- 3.3.1.28. Dentre outros, são considerados atendimentos de primeiro nível as seguintes situações:
- 3.3.1.29. Configuração ou reconfiguração para acesso a impressoras possibilitando ao usuário a retomada de impressão;
- 3.3.1.30. Abertura de chamados para impressoras/multifuncionais/toners com defeito e solicitações de toners novos e recolhimento de carcaças;
- 3.3.1.31. Configuração ou reconfiguração de navegador para retomada de acesso à internet;
- 3.3.1.32. Instalação de software aplicativo de acordo com a política e autorizações fornecidas pela CONTRATANTE;
- 3.3.1.33. Auxílio aos usuários na utilização de softwares aplicativos utilizados pela CONTRATANTE, dentre eles pacotes para escritório, funções básicas de aplicações específicas, uso do Portal da CONTRATANTE e sistemas desenvolvidos pela CONTRATANTE;
- 3.3.1.34. Orientação sobre a utilização de hardware e software de forma geral;
- 3.3.1.35. Orientação sobre qualquer dúvida ou solicitação de informação do usuário;
- 3.3.1.36. Administração de contas (logins) de usuários e de e-mails, domínio, RAS, etc.
- 3.3.1.37. Administração de grupos de rede e permissões de pastas e arquivos conforme política definida pela CONTRATANTE;
- 3.3.1.38. Abertura e acompanhamento de chamados em sistema de terceiros (fabricantes de equipamentos, software, etc).



- 3.3.1.39. Registro e tratamento de incidentes: a equipe de Service Desk deve ajudar na identificação e tratamento de incidentes relacionados a dados pessoais, por meio do registro adequado de cada incidente e notificação à equipe responsável pela gestão da LGPD, conforme estabelecido no art. 46, §1º da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.1.40. Atualização da base de conhecimento: a equipe de Service Desk deve contribuir com a atualização da base de conhecimento, registrando procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos relacionados à proteção de dados pessoais, de acordo com o art. 46, §2º da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.1.41. Orientação aos usuários: a equipe de Service Desk deve esclarecer dúvidas e orientar os usuários sobre a utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação e dispositivos, informando-os sobre as melhores práticas de segurança da informação, conforme estabelecido no art. 46 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.1.42. Identificação de incidentes de segurança: a equipe de Service Desk deve ser treinada para identificar incidentes de segurança da informação e notificá-los à equipe responsável pela gestão da LGPD, conforme estabelecido no art. 46, §1º da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.1.43. Monitoramento de incidentes e solicitações: a equipe de Service Desk deve monitorar a situação dos incidentes e solicitações registrados, mantendo os usuários informados sobre o estado e andamento de seus chamados. Isso pode incluir informar os usuários sobre incidentes relacionados a dados pessoais, de acordo com o art. 46, §1º da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.1.44. Treinamento e conscientização dos usuários: a equipe de Service Desk deve ser treinada para fornecer treinamentos e conscientização sobre LGPD e segurança da informação aos usuários, ajudando a garantir a conformidade com a legislação, conforme estabelecido no art. 46, §1º da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.1.45.** Escalonamento de incidentes: a equipe de Service Desk deve encaminhar para o serviço de suporte de 2º nível, ou demais equipes da prefeitura, os incidentes ou requisições de serviços relacionados à LGPD que não possam ser solucionados em 1º nível. Isso pode incluir incidentes relacionados a dados pessoais que exijam tratamento específico ou conhecimento técnico mais avançado, de acordo com o art. 46, §1º da LGPD 13.709/2018.



3.3.1.46. O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários VIP.

3.3.1.47. A equipe deverá ser composta por profissionais especializados para atuarem como Analistas de Atendimento e Suporte de 2º Nível;

3.3.1.48. O horário de prestação do serviço de Suporte Técnico de 2º Nível será de segunda à sexta-feira, das 08h às 17h, de modo ininterrupto;

3.3.1.49. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas, dentre outras:

3.3.1.49.1. Prestar suporte presencial e remoto, de segundo nível, aos usuários de TI da CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados;

3.3.1.49.2. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso;

3.3.1.49.3. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;

3.3.1.49.4. Contatar as equipes de Nível 3 e a área de TI da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;

3.3.1.49.5. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;

3.3.1.49.6. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI da CONTRATANTE;

3.3.1.49.7. Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;



- 3.3.1.49.8. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
- 3.3.1.49.9. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pela CONTRATANTE;
- 3.3.1.49.10. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes do service desk;
- 3.3.1.49.11. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas ao service desk para as equipes internas da CONTRATANTE;
- 3.3.1.49.12. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pela CONTRATANTE, quando for o caso;
- 3.3.1.49.13. Prestar suporte presencial quando necessário;
- 3.3.1.49.14. Realizar atendimento aos usuários VIPs;
- 3.3.1.49.15. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TI em geral;
- 3.3.1.49.16. Orientar os usuários quanto aos produtos e serviços de TI providos pela CONTRATANTE;
- 3.3.1.49.17. Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário;
- 3.3.1.50. Dentre outros, são considerados atendimentos de segundo nível as seguintes situações:
 - 3.3.1.50.1. A manutenção e configuração de equipamentos de informática;
 - 3.3.1.50.2. O suporte técnico a serviços e infraestrutura de TI, incluindo sistemas operacionais;
 - 3.3.1.50.3. Trocas de toner de impressoras e multifuncionais;
 - 3.3.1.50.4. Troca, instalação, adição e mudança de até 50 (cinquenta) equipamentos (workstations, notebooks, monitores, impressoras



etc.) por mês, com a supervisão do Centro de Processamento de Dados da CONTRATANTE;

3.3.1.50.5. Auxiliar na manutenção do inventário de aplicativos, componentes e equipamentos;

3.3.1.51. Gerenciamento de incidentes relacionados à proteção de dados pessoais a equipe de 2º nível deve receber incidentes relacionados à proteção de dados pessoais, como vazamentos ou acesso indevido a informações sensíveis, e atuar para resolver a situação. Eles devem estar treinados para identificar e lidar com esse tipo de incidente, seguindo os procedimentos definidos pelo Controlador, conforme art. 46, § 1º da LGPD 13.709/2018.

3.3.1.52. Orientação aos usuários: o Service Desk de 2º nível deve esclarecer dúvidas e orientar os usuários sobre as melhores práticas de proteção de dados pessoais. Eles devem explicar a importância de manter as informações dos cidadãos seguras, quais são os dados sensíveis e quais são as medidas de segurança que devem ser adotadas para protegê-los, conforme o art. 46, § 2º da LGPD 13.709/2018.

3.3.1.53. Análise de riscos: a equipe de Service Desk de 2º nível deve ajudar na identificação e análise de riscos relacionados à proteção de dados pessoais. Eles devem receber solicitações de usuários ou outros setores da Prefeitura para avaliar a segurança de determinado processo ou sistema, e fornecer informações relevantes para a equipe de segurança da informação, conforme o art. 46 da LGPD 13.709/2018.

3.3.1.54. Aplicação das políticas de segurança: a equipe de 2º nível deve estar ciente das políticas de segurança da informação definidas pela Prefeitura, incluindo aquelas relacionadas à LGPD. Eles devem aplicar essas políticas ao prestar suporte aos usuários e garantir que as melhores práticas de segurança estejam sendo seguidas, conforme o art. 46 da LGPD 13.709/2018.

3.3.1.55. Treinamento: a equipe de Service Desk de 2º nível deve ser responsável por treinar os usuários sobre as melhores práticas de proteção de dados pessoais. Eles devem criar materiais de treinamento e realizar sessões de treinamento para garantir que todos os funcionários da Prefeitura estejam cientes das políticas de segurança e da importância de proteger as informações dos cidadãos, conforme o art. 46 da LGPD 13.709/2018.

3.3.1.56. A equipe de 3º Nível será acionada sempre que um chamado necessitar de profunda especialização por parte dos analistas. Esta equipe



deverá realizar o suporte à operação do ambiente de Infraestrutura de TI da CONTRATANTE;

- 3.3.1.57. A equipe de 3º nível deverá atuar nas diversas áreas de Infraestrutura de TI, como redes, sistemas operacionais, virtualização, banco de dados, dentre outras;
- 3.3.1.58. O horário de prestação do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível será de segunda à sexta-feira, das 08h às 17h, de modo ininterrupto;
- 3.3.1.59. O atendimento deste serviço deverá ser presencial ou remoto;
- 3.3.1.60. A CONTRATADA deverá manter em seu quadro de funcionários, profissionais capacitados para execução dos serviços e para gestão das demandas;
- 3.3.1.61. Tipos de tarefas a serem realizadas por este nível incluem: 3.3.1.61.1. Execução de planos de ações definidos nas requisições de mudanças nas diversas áreas da TI;
- 3.3.1.61.2. Abertura e acompanhamento de chamados em sistema de terceiros (fabricantes de equipamentos, software, etc);
- 3.3.1.61.3. Instalação e configuração automatizada de aplicativos nas estações de trabalho;
- 3.3.1.61.4. Serviços de suporte técnico e operacional à infraestrutura de serviços web, sites ou portais web para ambiente;
- 3.3.1.61.5. Detectar, notificar e resolver problemas de performance a curto prazo, tratados como evento de falha;
- 3.3.1.61.6. Liberar e controlar os acessos a arquivos, softwares, sistemas e demais serviços da rede de dados da CONTRATANTE de acordo com normas internas;
- 3.3.1.61.7. Apoiar as atividades de planejamento de capacidade com especificação dos equipamentos de rede e servidores;
- 3.3.1.61.8. Manter a lista de equipamentos e a lista de contatos de pessoal de suporte técnico devidamente atualizadas;
- 3.3.1.61.9. Suportar o Service Desk em problemas de alta complexidade;
- 3.3.1.61.10. Administração de atualizações de software;



- 3.3.1.61.11. Manter diretivas de segurança dos sistemas operacionais, seguindo corretamente a política de segurança estabelecida pela CONTRATANTE;
- 3.3.1.62. Controle de acesso: a equipe de 3º nível deve ajudar na configuração de controles de acesso aos sistemas e serviços da rede de dados da prefeitura, garantindo que apenas usuários autorizados possam acessar informações protegidas pela LGPD. Isso inclui o art. 7º, que estabelece que o tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado com o consentimento do titular ou por outras bases legais previstas na lei, e o art. 9º, que prevê a necessidade de se adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais.
- 3.3.1.63. Auditoria e detecção de intrusos: a equipe de 3º nível pode configurar e gerenciar softwares de auditoria e detecção de intrusos, que ajudam a identificar possíveis violações de segurança e vazamentos de dados pessoais. Isso está em conformidade com o art. 46, que prevê a utilização de medidas de segurança, técnicas e administrativas, para proteger os dados pessoais.
- 3.3.1.64. Política de segurança: a equipe de 3º nível deve ajudar na manutenção e implementação das políticas de segurança da prefeitura, garantindo que elas estejam em conformidade com as exigências da LGPD. Isso está previsto no art. 50, que estabelece a necessidade de se elaborar e implementar políticas de segurança, boas práticas e governança corporativa em relação ao tratamento de dados pessoais.
- 3.3.1.65. Atualizações de software: a equipe de 3º nível deve ajudar na administração de atualizações de software, garantindo que os sistemas e softwares da prefeitura estejam sempre atualizados e protegidos contra possíveis vulnerabilidades. Isso está em conformidade com o art. 46, que prevê a utilização de medidas de segurança, técnicas e administrativas, para proteger os dados pessoais.
- 3.3.1.66. Suporte técnico: a equipe de 3º nível fornecer suporte técnico em problemas de alta complexidade, garantindo que eventuais falhas de segurança ou vazamentos de dados pessoais sejam identificadas e corrigidas rapidamente. Isso está em conformidade com o art. 46, que prevê a utilização de medidas de segurança, técnicas e administrativas, para proteger os dados pessoais. Além disso, o art. 45 estabelece a necessidade de se implementar procedimentos internos capazes de receber e processar reclamações e comunicações dos titulares de dados pessoais.



- 3.3.1.67. Elaborar relatórios mensais;
- 3.3.1.68. Deve ser apresentado junto ao envelope de qualificação técnica, comprovante por meio de relatório de controle da própria licitante, a prestação de suporte remoto e local a, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta)² estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows na versão 7 ou superior (superior poderá ser qualquer das atualizações que a versão 7 tenha recebido) cadastrados em uma única rede corporativa;
- 3.3.1.69. Deve ser apresentado junto ao envelope de qualificação técnica, comprovante por meio de relatório de controle da própria licitante, a prestação de atendimento a pelo menos 1.600 (mil e seiscentos) chamados³;

3.3.2. SERVIÇO DE GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

- 3.3.2.1. Deverá atuar no gerenciamento de redes, solução de videoconferência, suporte e administração de banco de dados, ativos de segurança da informação, sistemas operacionais, virtualização, infraestrutura tecnológica de servidores de data center, deploy de aplicações para ambientes de Teste, Homologação e Produção entre outras atividades relacionadas à área.
- 3.3.2.2. O Serviço de sustentação de infraestrutura é responsável por manter a saúde operacional e pela manutenção proativa da infraestrutura de TIC do órgão, bem como pelas ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno reestabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade identificados pelos demais serviços descritos no Termo de Referência.
- 3.3.2.3. O gerenciamento e operação de infraestrutura vai além da sustentação e contempla atividades corriqueira de administração e utilização das soluções de TI, softwares e hardware.
- 3.3.2.4. As atividades a serem executadas estão discriminados no CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI, não se restringindo apenas a estas, uma vez que este poderá ser aprimorado de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, evolução ou implantação de serviços de TIC ou recomendações dos Órgãos de Controle, sempre observando as melhores práticas do mercado de TI.

² O quantitativo de 250 (duzentos e cinquenta) computadores refere-se a aproximadamente 25% do total de dispositivos computadores existentes no parque municipal.

³ O quantitativo de 1600 (hum mil e seiscentos) chamados refere-se a aproximadamente 5% do total de chamados ocorridos no último ano



3.3.2.5. As atividades comuns a todos os blocos de serviços são:

- 3.3.2.5.1. Deverá ser capaz de administrar serviços em nuvem em suas diversas modalidades como: IaaS, PaaS e SaaS, conforme o bloco de serviço mais adequado em relação à especialidade;
- 3.3.2.5.2. Definir e manter convenções de nomenclatura a ser utilizado para os ativos de TIC;
- 3.3.2.5.3. Participar de Reunião de Alinhamento de tarefas com equipes de desenvolvimento e infraestrutura;
- 3.3.2.5.4. Apoiar na definição tecnológica e escolha de soluções de TI;
- 3.3.2.5.5. Propor a configuração de itens de monitoração;
- 3.3.2.5.6. Documentar e realizar a transferência de conhecimento às equipes da CONTRATANTE sempre que requisitado;
- 3.3.2.5.7. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;
- 3.3.2.5.8. Realizar atividades conforme os processos de gestão de Serviços de TI definidos na CONTRATANTE, processos ITIL.
- 3.3.2.5.9. Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias, para o bloco de serviço em questão;
- 3.3.2.5.10. Efetuar manutenção de equipamentos servidores, switches, storages e equipamentos similares. Em caso de falhas desses, a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de restabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TI em questão.

3.3.2.6. **Serviço de suporte a redes e solução de videoconferência**

- 3.3.2.6.1. Administrar equipamentos de rede e solução de videoconferência;
- 3.3.2.6.2. Planejar e implantar novas redes ou ativos de rede e solução de videoconferência;
- 3.3.2.6.3. Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de serviços;



- 3.3.2.6.4. Instalar, migrar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à infraestrutura de rede homologada para uso na CONTRATANTE, por solicitação da CONTRATANTE;
- 3.3.2.6.5. Manter atualizados os sistemas operacionais e firmwares dos Itens de Configuração que compõem a infraestrutura física de rede, videoconferência e servidores de Telecom;
- 3.3.2.6.6. Fornecer suporte a todas as atividades relacionadas à rede e solução de videoconferência, incluindo a utilização de parâmetros e recursos de avaliação da rede (exemplo: comandos de ping, trace route e/ou softwares de gerência de rede) e aos incidentes na ferramenta de ITSM, pelos demais serviços de operação, pelo serviço de monitoração, equipe da Central de Serviços de TI ou pessoal interno de TI;
- 3.3.2.6.7. Realizar a análise do tráfego de rede e apoiar na resolução de incidentes e problemas;
- 3.3.2.6.8. Realizar o gerenciamento, diagnóstico e resolução de problemas na rede física, garantindo a interoperabilidade e, independentemente de fabricante, fornecer informações precisas a respeito das causas de falha no funcionamento normal da rede, assim como da severidade dessa falha;
- 3.3.2.6.9. Alocar, configurar e gerenciar endereços IP, Domain Name Systems (DNS), Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) e Network Time Protocol (NTP);
- 3.3.2.6.10. Fornecer suporte, implementar e acompanhar os serviços de VoIP (Voice over Internet Protocol);
- 3.3.2.6.11. Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas de redes;
- 3.3.2.6.12. Realizar a análise do tráfego de rede e apoiar em incidentes e resolução de problemas;
- 3.3.2.6.13. Elaborar mapa de endereçamento IP para soluções de rede LAN e WAN da CONTRATANTE;
- 3.3.2.6.14. Administrar e configurar redes LAN e WAN seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da CONTRATANTE;
- 3.3.2.6.15. Gerar relatórios e gráficos de desempenho de redes;



- 3.3.2.6.16. Instalar, customizar e utilizar software de gerenciamento de redes e serviços para monitoramento contínuo de redes;
- 3.3.2.6.17. Manter os desenhos das topologias de redes atualizados e completos;
- 3.3.2.6.18. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções;
- 3.3.2.6.19. Executar atendimentos técnicos para os ativos de rede e solução de videoconferência, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto;
- 3.3.2.6.20. Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede;
- 3.3.2.6.21. Organizar os ativos de rede na estrutura da rede local;
- 3.3.2.6.22. Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados e sugerir melhoria da relação custo/benefício e/ou acréscimo de banda, para os links de comunicação de dados (Internet, Intranet, rede privada, etc);
- 3.3.2.6.23. Aplicar e gerenciar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes;
- 3.3.2.6.24. Administrar e gerenciar soluções de aceleração de tráfego;
- 3.3.2.6.25. Administrar e gerenciar balanceamento de tráfego em redes WAN;
- 3.3.2.6.26. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento;
- 3.3.2.6.27. Instalar e administrar e monitorar conexões de vídeo/ voz sobre IP redes WAN;
- 3.3.2.6.28. Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede WAN através de analisadores de protocolo;
- 3.3.2.6.29. Analisar periodicamente a topologia de rede da CONTRATANTE sugerindo alterações que visem eliminar pontos únicos de falha;
- 3.3.2.6.30. Realizar testes periódicos que garantam a efetividade e a correta configuração das soluções de alta disponibilidade da CONTRATANTE;



- 3.3.2.6.31. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;
- 3.3.2.6.32. Administrar e gerenciar ferramentas automatizadas de gestão de infraestrutura de redes;
- 3.3.2.6.33. Administrar e gerenciar roteadores e switches layer 3;
- 3.3.2.6.34. Implementar tecnologias VPN nas modalidades de acesso remoto, quando necessário;
- 3.3.2.6.35. Administrar e gerenciar ferramentas e protocolos de gerenciamento de rede;
- 3.3.2.6.36. Executar atualização de versões de todos os softwares e hardwares do parque tecnológico de redes da CONTRATANTE;
- 3.3.2.6.37. Garantir a segurança das redes sem fio;
- 3.3.2.6.38. Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 3.3.2.6.39. Aplicar proativamente os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos da Rede;
- 3.3.2.6.40. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções;
- 3.3.2.6.41. Executar atendimentos técnicos, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto, sem, no entanto, intervenção física no interior de equipamentos;
- 3.3.2.6.42. Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede dentro do mesmo ambiente físico;
- 3.3.2.6.43. Organizar os ativos de rede na estrutura da rede local;
- 3.3.2.6.44. Manter, organizar e dar suporte a todo cabeamento, metálico ou de fibra ótica, em patch panels, DIO (Distribuidor Interno Ótico) e racks das soluções de redes e videoconferência, devendo os equipamentos e materiais serem fornecidos pela CONTRATANTE;



- 3.3.2.6.45. Manter atualizado o cadastramento em sistema específico dos pontos de rede ativados e desativados nos switches e patch panel;
- 3.3.2.6.46. Identificar e solucionar problemas relacionados a pontos de rede corporativa;
- 3.3.2.6.47. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento;
- 3.3.2.6.48. Solucionar conflitos de endereçamentos IP em redes convergentes;
- 3.3.2.6.49. Gerenciar e suportar a criação de salas de videoconferência;
- 3.3.2.6.50. Fornecer suporte a todo hardware da solução de videoconferência e seus periféricos, tais como, microfone, câmera, caixas de som, cabeamento, etc;
- 3.3.2.6.51. Fornecer suporte e prover operação para equipamentos de alta especialização das salas de vídeo e auditório;
- 3.3.2.6.52. Operação e configuração de equipamentos de áudio e vídeo;
- 3.3.2.6.53. Gravação/Edição de vídeos;
- 3.3.2.6.54. Acompanhamento de reuniões;
- 3.3.2.6.55. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços.

3.3.2.7. **Serviço de suporte a ambiente e servidores de data center**

- 3.3.2.7.1. A operação de sistemas operacionais Windows abrange os seguintes serviços:
 - 3.3.2.7.1.1. Instalar, configurar e prover operação de Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Windows;
 - 3.3.2.7.1.2. Manter atualizados os Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Windows;
 - 3.3.2.7.1.3. Gerenciar os direitos de acesso e cotas de utilização de áreas dos servidores de arquivos disponibilizadas aos usuários de TI;
 - 3.3.2.7.1.4. Monitorar parâmetros de funcionamento dos componentes da infraestrutura de servidores com sistema operacional Windows, tais como: disponibilidade do serviço,



espaço disponível para armazenamento, falhas, performance e gargalos;

- 3.3.2.7.1.5. Fornecer suporte a incidentes relativos aos Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Windows registrados na ferramenta de ITSM;
- 3.3.2.7.1.6. Manter e configurar aspectos básicos dos sistemas operacionais Windows tais como, hostname, configurações de rede LAN e SAN, controle de usuários locais, particionamento de discos locais ou remotos, instalações de drivers, service packs e atualizações, entre outros;
- 3.3.2.7.1.7. Efetuar gerenciamento de soluções de administração centralizada do parque de servidores Windows, tais como Microsoft System Center Operations Manager, Microsoft System Center Configurations Manager, WSUS, entre outras;
- 3.3.2.7.1.8. Realizar a configuração de GPO (Group Policy Objects) necessárias para servidores Windows.
- 3.3.2.7.1.9. Realizar e propor padrões de Hardening em Sistemas Operacionais Windows;
- 3.3.2.7.1.10. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços.
- 3.3.2.7.2. A operação de sistemas operacionais Linux abrange os seguintes serviços:
 - 3.3.2.7.2.1. Instalar, configurar e prover operação de Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Linux;
 - 3.3.2.7.2.2. Manter atualizados os Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Linux;
 - 3.3.2.7.2.3. Realizar atualização e/ou correções que forem necessárias para o perfeito funcionamento do software (Kernel, bug fixing e patches), bem como das alterações evolutivas representadas por novas versões ou “releases” disponibilizados;
 - 3.3.2.7.2.4. Implementar, gerenciar e fornecer orientação em novos projetos e iniciativas sobre expansão do ambiente de servidores Linux, Capacidade dos servidores, armazenamento,



configurações, ambiente virtual e de nuvem e redundância com base nas melhores práticas;

3.3.2.7.2.5. Manter e configurar aspectos básicos dos sistemas operacionais Linux tais como, hostname, configurações de rede LAN, controle de usuários locais, particionamento de discos locais ou remotos, instalações de drivers, service packs e atualizações, entre outros;

3.3.2.7.2.6. Instalar, configurar e prover operação para plataformas de container de ferramentas de TI e aplicação, tais como Docker, Kubernetes, Rancher, OpenShift, entre outras.

3.3.2.7.2.7. Realizar e propor padrões de hardening em sistemas operacionais Linux;

3.3.2.7.2.8. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços.

3.3.2.7.3. A operação das soluções de virtualização abrange os seguintes serviços:

3.3.2.7.3.1. Instalar, configurar e gerenciar a solução Microsoft Hyper-V e outras, quando necessário;

3.3.2.7.3.2. Instalar novos servidores físicos e virtuais;

3.3.2.7.3.3. Criar e manter atualizados os templates de sistema operacional;

3.3.2.7.3.4. Instalar softwares de baixa, média e alta complexidade;

3.3.2.7.3.5. Monitorar disponibilidade dos servidores/serviços e das soluções de virtualização;

3.3.2.7.3.6. Elaborar documentos e relatórios de erros, operacionais, gerenciais e de desempenho;

3.3.2.7.3.7. Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto a área responsável ou com empresas contratadas;

3.3.2.7.3.8. Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;



- 3.3.2.7.3.9. Identificar e aplicar atualizações e correções tecnológicas;
 - 3.3.2.7.3.10. Aplicar eventuais correções autorizadas pela(s) área(s) demandante;
 - 3.3.2.7.3.11. Criar scripts de automação e de monitoração dos servidores virtualizados;
 - 3.3.2.7.3.12. Administrar o uso de recursos de Hardware (Mover aplicações/sistemas entre clusters de acordo com volume de uso de recursos);
 - 3.3.2.7.3.13. Organizar e manter informações disponíveis dentro do sistema de virtualização, tais como pastas organizacionais, padronização de nomes de máquinas virtuais e demais metadados de cada objeto;
 - 3.3.2.7.3.14. Executar testes de chaveamento de cluster entre hosts e outras características de alta disponibilidade das soluções de virtualização;
 - 3.3.2.7.3.15. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços.
- 3.3.2.7.4. A sustentação do ambiente de Data Center abrange os seguintes serviços:
- 3.3.2.7.4.1. Monitorar e controlar, com uso das ferramentas disponibilizadas pela CONTRATANTE, aspectos do ambiente físico dos Data Centers e Salas técnicas (facilities), tais como: temperatura, umidade, fornecimento de energia elétrica, no-breaks, estabilizadores, geradores, quadros elétricos, controle de acesso, limpeza e organização.
 - 3.3.2.7.4.2. Instalar, montar em rack, configurar e prover a operação de equipamentos e servidores físicos, modelos rack e blade e do ambiente físico do Data Center;
 - 3.3.2.7.4.3. Realizar limpeza e organização com técnica e cuidado adequados dos ativos de TI instalados no Data Center e sala técnica, com uso de ferramentas da própria CONTRATADA.
 - 3.3.2.7.4.4. Acompanhar a entrega, instalação e aceite de novos equipamentos a serem instalados no Data Center ou salas técnicas.



3.3.2.7.5. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços.

3.3.2.8. **Serviço de suporte e administração de bancos de dados, e ferramentas de tratamento e análise de dados**

3.3.2.8.1. Manter atualizados os SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados);

3.3.2.8.2. Administrar os objetos do banco (cópia, desbloqueio, liberação de espaço, etc);

3.3.2.8.3. Monitorar anomalias do banco de dados (BD) e realizar depuração de problemas e apoio à identificação e tratamento de problemas de hardware e software, incluindo sistemas operacionais, que impactem as bases de dados;

3.3.2.8.4. Verificar e analisar rotinas de backup, rotinas agendadas e logs de acordo com os parâmetros definidos pelas equipes de sistemas da CONTRATANTE;

3.3.2.8.5. Criar e administrar banco de dados para ambientes de desenvolvimento, homologação, testes e produção em ambientes com alta disponibilidade;

3.3.2.8.6. Criar scripts/aplicações para administrar, monitorar ou migrar dados;

3.3.2.8.7. Realizar levantamento e análise dos pré-requisitos de software e hardware;

3.3.2.8.8. Gerenciar políticas de retenção e compactação de logs;

3.3.2.8.9. Instalar e Configurar novos produtos adquiridos;

3.3.2.8.10. Adequar e parametrizar o banco de dados com base nos requisitos de projeto;

3.3.2.8.11. Analisar e executar rotinas de migração de bases de dados;

3.3.2.8.12. Gerenciar, extrair e analisar de ferramenta de modelagem de dados os modelos físicos de dados, referente a novos projetos de aplicações ou atualização destes;

3.3.2.8.13. Criar e manter scripts de manipulação de objetos de banco de dados;



- 3.3.2.8.14. Executar scripts de adequação, na base de dados, quando necessário;
- 3.3.2.8.15. Apoiar testes de funcionalidades realizados pelas equipes da CONTRATANTE;
- 3.3.2.8.16. Atuar na depuração de incidentes e problemas de aplicação em conjunto com equipes de aplicação e sistemas operacionais, com uso de metodologia DevOps;
- 3.3.2.8.17. Avaliar e ajustar os parâmetros de Sistema Operacional, de acordo com a plataforma utilizada, visando a estabilidade e performance;
- 3.3.2.8.18. Planejar junto às equipes de rede, suporte e segurança, quaisquer mudanças de infraestrutura que afetem os softwares instalados, como Servidores de Aplicação, Banco de Dados, etc;
- 3.3.2.8.19. Avaliar a disponibilidade de espaço físico para comportar o banco de dados, realizando a melhor distribuição dos arquivos, visando melhoria de performance;
- 3.3.2.8.20. Definir e aplicar políticas de segurança no banco de dados, mediante aprovação da equipe da CONTRATANTE;
- 3.3.2.8.21. Monitorar consultas e conexões, realizar avaliação de custos, e propor soluções para melhoria de performance;
- 3.3.2.8.22. Identificar problemas relacionados à baixa performance das aplicações e bancos de dados;
- 3.3.2.8.23. Realizar análise de performance e efetuar configurações de “tunning”;
- 3.3.2.8.24. Analisar desempenho de Bancos de Dados identificando scripts com alto impacto no desempenho para tratamento pelas áreas de sistemas da CONTRATANTE;
- 3.3.2.8.25. Utilizar mecanismos de coleta de estatísticas de desempenho;
- 3.3.2.8.26. Apresentar sugestões ao processo de otimização de comandos SQL e/ou alteração nos planos de execução, que possam aumentar a produtividade da equipe responsável por esta atividade de melhoria de desempenho;



- 3.3.2.8.27. Planejar e Definir as Políticas de Backup & Recovery dos Bancos de Dados de forma a atender as necessidades da CONTRATANTE;
- 3.3.2.8.28. Manter e administrar as ferramentas e soluções de Descoberta e Visualização de Dados, Business Intelligence e ETL (Extract, Tranform and Load);
- 3.3.2.8.29. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços
- 3.3.2.9. **Serviço de administração de ativos e serviços de segurança da informação**
- 3.3.2.9.1. Instalar, manter e dar suporte aos serviços tecnológicos relacionados à segurança da informação e que estão, além da rede interna, protegendo todo o perímetro com a internet, entre outros, garantindo a detecção e a prevenção da tentativa de acessos não autorizados, além de administrar os serviços de redes privadas virtuais (VPNs);
- 3.3.2.9.2. Apoiar a implementação de políticas, padrões e procedimentos para assegurar a proteção dos ativos, dados, informações e serviços de TIC;
- 3.3.2.9.3. Implantar e administrar serviços de auditoria, resposta a ataque e operações de segurança de TIC, bem como manter os controles adequados e trilhas de auditoria para evitar ou detectar qualquer evento de segurança;
- 3.3.2.9.4. Analisar periodicamente logs dos sistemas, monitoramento de eventos e alertas de segurança, detecção de intrusão, fornecimento de informações sobre potenciais falhas de segurança existentes nos serviços de TI da CONTRATANTE;
- 3.3.2.9.5. Verificar e ajustar os sistemas de segurança no sentido de assegurar um processo efetivo de detecção de eventos e gerenciamento de segurança;
- 3.3.2.9.6. Efetuar investigação e análise sobre incidentes de segurança, fornecendo informações e evidências necessárias à instauração/condução de processos de sindicância, de ordem administrativa ou criminal, executando procedimentos adequados de forense computacional;



- 3.3.2.9.7. Fornecer informações para implementação de melhorias na segurança da informação;
 - 3.3.2.9.8. Apoiar o desenvolvimento de sistemas e os gestores de sistemas nas definições necessárias para autenticação e autorização de usuários, dentre outros aspectos relativos à segurança dos sistemas de informação;
 - 3.3.2.9.9. Auxiliar na definição e administração de grupos/perfis de usuários (uso/restrição);
 - 3.3.2.9.10. Apoiar a análise e diagnóstico de vulnerabilidades em sistemas e serviços de TI;
 - 3.3.2.9.11. Atuar e apoiar o tratamento de incidentes (vírus, invasões e ataques) e recuperação de desastres;
 - 3.3.2.9.12. Desenvolver rotinas/scripts voltadas à segurança do ambiente operacional;
 - 3.3.2.9.13. Apoiar a equipe de suporte a sistemas operacionais na definição de padrões de configuração relativos à segurança em sistemas operacionais;
 - 3.3.2.9.14. Minimizar a negação de serviço para os usuários legítimos da rede;
 - 3.3.2.9.15. Implementar e gerenciar os parâmetros relacionados à conexão e acesso remotos, como dial-in, dial-back e VPN;
 - 3.3.2.9.16. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços
- 3.3.2.10. **Serviço de operação do bloco de produção e deploy de aplicações corporativas, de aplicações de mercado, e de segurança, orquestração e automação de aplicações**
- 3.3.2.10.1. Administração, gerenciamento, sustentação, instalação, manutenção e suporte a servidores de aplicação, no que diz respeito aos aspectos relacionados a middleware e aplicações adotadas pela CONTRATANTE;
 - 3.3.2.10.2. Instalação, administração e gerenciamento de solução de container;



- 3.3.2.10.3. Instalação, administração e gerenciamento de ferramenta de automatização, distribuição de carga, monitoramento e orquestração entre containers;
- 3.3.2.10.4. Gerenciamento de Infraestrutura para provisão de sistemas baseados na arquitetura de microsserviços;
- 3.3.2.10.5. Publicação de sistemas – deployment - em ambientes de homologação e de produção;
- 3.3.2.10.6. Subsidiar os servidores da CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de aplicação para garantir a disponibilidade das aplicações;
- 3.3.2.10.7. Homologar as versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de aplicações (servidores de aplicação);
- 3.3.2.10.8. Migrar e manter os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e Normas Internas elaboradas pela CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;
- 3.3.2.10.9. Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de backup;
- 3.3.2.10.10. Administrar e configurar os servidores de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da CONTRATANTE;
- 3.3.2.10.11. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;
- 3.3.2.10.12. Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das aplicações;
- 3.3.2.10.13. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos servidores de aplicação;
- 3.3.2.10.14. Implantar e manter solução de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para as aplicações críticas;



- 3.3.2.10.15. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos servidores de aplicação, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;
- 3.3.2.10.16. Aplicar de forma proativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos servidores de aplicação;
- 3.3.2.10.17. Fazer relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;
- 3.3.2.10.18. Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;
- 3.3.2.10.19. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares;
- 3.3.2.10.20. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CONTRATANTE com o objetivo de validar o funcionamento dos servidores de aplicação;
- 3.3.2.10.21. Recomendações e análises arquiteturais para acelerar o desenvolvimento de aplicativos e ciclos de implementação;
- 3.3.2.10.22. Análise da arquitetura do ambiente com recomendação de melhorias;
- 3.3.2.10.23. Elaborar, manter e instalar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas no âmbito desta contratação para realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento das aplicações: indisponibilidade dos serviços, limite crítico de espaço para armazenamento, falhas de performance e gargalos.
- 3.3.2.10.24. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços;
- 3.3.2.11. **Serviço de operação do ambiente colaborativo**
- 3.3.2.11.1. Realizar a instalação, configuração e suporte a servidores de e-mail;
- 3.3.2.11.2. Realizar a instalação, configuração e suporte a ferramentas de colaboração;



- 3.3.2.11.3. Realizar a instalação, configuração e suporte a ferramentas de comunicação via mensageria instantânea e conferência web;
- 3.3.2.11.4. Realizar a instalação, configuração e monitoramento dos componentes envolvidos na solução de correio eletrônico, tais como webmail e serviços SMTP, POP3 e IMAP;
- 3.3.2.11.5. Gerenciar o espaço de armazenamento das bases de dados de colaboração;
- 3.3.2.11.6. Avaliar, informar e implementar, sempre que necessário, as melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico e colaboração;
- 3.3.2.11.7. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico;
- 3.3.2.11.8. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico e colaboração;
- 3.3.2.11.9. Aplicar os procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de mensageria da Organização;
- 3.3.2.11.10. Aplicar as regras e políticas contra malwares e spams;
- 3.3.2.11.11. Gerenciar as áreas de quarentena de mensagens;
- 3.3.2.11.12. Criar e manter as “deny lists” e “allow lists” institucionais;
- 3.3.2.11.13. Aplicar política de cotas para e-mails de usuários, mediante aprovação da CONTRATANTE;
- 3.3.2.11.14. Garantir a segurança e privacidade no acesso às mensagens eletrônicas, de acordo com a Política de Segurança da Informação e Comunicações do Órgão;
- 3.3.2.11.15. Realizar planejamento para implantação de solução de colaboração, com sugestões de boas práticas para criação de caixas postais;
- 3.3.2.11.16. Realizar o monitoramento e gerenciamento da performance das ferramentas de mensageria e colaboração e todos os seus componentes, incluindo testes de heartbeat, simulação de uso pelo usuário (interno e externo), benchmarking, balanceamento de carga e virtualização;



- 3.3.2.11.17. Elaborar, manter e instalar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas no âmbito desta contratação para realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento dos serviços de mensageria e colaboração: indisponibilidade dos serviços, limite crítico de espaço para armazenamento, falhas de performance e gargalos.
- 3.3.2.11.18. Gerenciar o Microsoft Active Directory (AD), Directory Access Protocol (DAP) e Lightweight Directory Access Protocol (LDAP);
- 3.3.2.11.19. Assegurar e controlar o acesso aos serviços disponíveis aos usuários;
- 3.3.2.11.20. Gerenciar os direitos de acesso de usuários ou grupos de usuários aos recursos da rede;
- 3.3.2.11.21. Monitorar parâmetros de funcionamento dos componentes da infraestrutura dos Serviços de Diretório, tais como: disponibilidade do serviço, espaço disponível para armazenamento, falhas, performance e gargalos;
- 3.3.2.11.22. Implementar e gerenciar Serviços de Diretório distribuídos;
- 3.3.2.11.23. Monitorar eventos relacionados aos Serviços de Diretório, como tentativas malsucedidas de acesso a recursos, adotando as ações apropriadas quando necessárias;
- 3.3.2.11.24. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços.
- 3.3.2.11.25. Com base na Lei Geral de Proteção de Dados, fazendo alusão aos respectivos artigos necessários para o funcionamento correto do serviço, a equipe de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC pode auxiliar na implantação e adequação da prefeitura aos regulamentos da LGPD, fornecendo suporte técnico e orientação em relação aos seguintes tópicos:
- 3.3.2.11.26. Análise de risco e identificação de dados pessoais e sensíveis envolvidos no tratamento de dados pela prefeitura art. 6, IX e art. 7, I da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.2.11.27. Estabelecimento de políticas, procedimentos e práticas de segurança da informação para a proteção de dados pessoais art. 46 da LGPD 13.709/2018.



- 3.3.2.11.28. Implementação de medidas de segurança para garantir a privacidade e confidencialidade dos dados pessoais art. 46 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.2.11.29. Desenvolvimento de planos de contingência para lidar com violações de dados pessoais art. 46 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.2.11.30. Implementação de sistemas de registro e documentação para demonstrar a conformidade com a LGPD art. 37 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.2.11.31. Identificação e avaliação de fornecedores de serviços terceirizados que possam ter acesso aos dados pessoais art. 37 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.2.11.32. Fornecimento de treinamento e conscientização para a equipe sobre a importância da proteção de dados pessoais art. 39 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.2.11.33. Monitoramento e auditoria contínua dos processos de tratamento de dados pessoais para garantir a conformidade com a LGPD no art. 46. Ao fornecer esses serviços, a equipe de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC pode ajudar a prefeitura a cumprir as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados e garantir a proteção dos dados pessoais conforme legislação vigente.

3.3.3. SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE BACKUP E RESTORE

- 3.3.3.1. Serviço que consiste no gerenciamento de backup e restore com cópia de dados de um dispositivo de armazenamento a outro para que possam ser restaurados em caso da perda dos dados originais, o que pode envolver apagamentos acidentais ou corrupção de dados, compreendendo em:
 - 3.3.3.2. Criar, configurar, alterar, atualizar, remover rotinas de Backup;
 - 3.3.3.3. Gerenciar todos os componentes físicos da infraestrutura de armazenamento corporativo, incluindo Storages (controladoras, discos, caches, baterias, gavetas e etc), em qualquer uma das tecnologias disponíveis para esta função (LUN, MTREE, NAS, SAS, etc.);
 - 3.3.3.4. Recuperar dados arquivados quando necessário para propósitos de auditoria, comprovações legais ou para atender qualquer outro tipo de necessidade da CONTRATANTE;
 - 3.3.3.5. Instalar, configurar, atualizar, remover cliente de backup;



- 3.3.3.6. Levantar Informação em ambiente de armazenamento e backup;
- 3.3.3.7. Restaurar dados de banco de dados;
- 3.3.3.8. Restaurar dados de sistemas;
- 3.3.3.9. Restaurar dados de usuários;
- 3.3.3.10. Restaurar dados de outros tipos de backup;
- 3.3.3.11. Realizar configuração de funcionalidade em software/equipamento backup;
- 3.3.3.12. Criar, configurar, alterar, atualizar, remover zoning, mask, etc. em rede SAN;
- 3.3.3.13. Ativar, desativar, configurar, alterar, desativar portas em switches SAN (realizar conexão física);
- 3.3.3.14. Realizar Snapshot, clone, sincronização síncrona ou assíncrona de LUNs;
- 3.3.3.15. Instalar, atualizar firmware em equipamentos de armazenamento ou backup;
- 3.3.3.16. Instalar, atualizar drivers em software de armazenamento ou backup;
- 3.3.3.17. Analisar e corrigir desempenho em rotina de backup;
- 3.3.3.18. Analisar e corrigir desempenho de storage;
- 3.3.3.19. Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação;
- 3.3.3.20. Elaborar, revisar, exercitar procedimento de disaster recovery;
- 3.3.3.21. Dar manutenção preventiva e corretiva na solução de backup;
- 3.3.3.22. Elaborar relatórios técnicos gerenciais;
- 3.3.3.23. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;
- 3.3.3.24. Tratar incidente em equipamento, ferramenta, solução de armazenamento ou backup;
- 3.3.3.25. A ferramenta/solução de backup deve suportar gerenciar e armazenar backups de até 10TB.



- 3.3.3.26. Outras configurações afetas a este bloco de serviços;
- 3.3.3.27. O SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE BACKUP E RESTORE é essencial para garantir a segurança e privacidade dos dados pessoais armazenados nos sistemas da prefeitura, conforme previsto pela Lei Geral de Proteção de Dados. A equipe responsável pelo GERENCIAMENTO DE BACKUP E RESTORE deve considerar os seguintes tópicos/escopos para auxiliar na implantação/adequação da LGPD na prefeitura:
- 3.3.3.28. Identificação e classificação dos dados pessoais: é necessário identificar e classificar os dados pessoais que estão sendo armazenados nos sistemas da prefeitura, conforme o artigo 5º da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.3.29. Política de backup e restore: é preciso elaborar uma política clara e precisa para o gerenciamento de backup e restore dos dados pessoais, conforme o artigo 46 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.3.30. Verificação da adequação dos procedimentos: é importante verificar se os procedimentos de backup e restore estão em conformidade com a LGPD, a fim de garantir a segurança e privacidade dos dados pessoais, conforme o artigo 50 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.3.31. Proteção dos dados pessoais: a equipe deve adotar medidas de segurança adequadas para proteger os dados pessoais armazenados nos backups, conforme o artigo 46 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.3.32. Armazenamento dos backups: é importante armazenar os backups em locais seguros e protegidos contra acesso não autorizado, conforme o artigo 46 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.3.33. Testes periódicos de restore: a equipe deve realizar testes periódicos de *restore* para garantir que os dados pessoais possam ser recuperados em caso de perda ou danos aos sistemas, conforme o artigo 46 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.3.34. Gestão de incidentes de segurança: é importante ter um plano de gestão de incidentes de segurança para responder rapidamente a possíveis incidentes envolvendo os backups dos dados pessoais, conforme o artigo 46 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.3.35. Dessa forma, a equipe de GERENCIAMENTO DE BACKUP E RESTORE pode auxiliar na implantação/adequação da Lei Geral de Proteção de Dados na prefeitura, garantindo a segurança e privacidade dos dados pessoais armazenados nos sistemas da instituição conforme legislação vigente.



3.3.3.36. Deve ser apresentado junto a proposta, comprovado por meio de relatório de controle da própria licitante a Instalação, configuração e operação de ferramentas de gerenciamento de backup, com a execução de pelo menos 3 (três) rotinas semanais;

3.3.4. APOIO AO PLANEJAMENTO E A GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC

3.3.4.1. O serviço de Apoio ao planejamento e a Gestão de Serviços de TIC tem como principal objetivo realizar o acompanhamento dos processos abaixo, bem como realizar a medição de sua maturidade e apoiar a implementação de melhorias nos processos:

- 3.3.4.1.1. Cumprimento de Requisição;
- 3.3.4.1.2. Gerenciamento de Incidente;
- 3.3.4.1.3. Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- 3.3.4.1.4. Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;
- 3.3.4.1.5. Gerenciamento de Problema;
- 3.3.4.1.6. Gerenciamento de Mudança;
- 3.3.4.1.7. Gerenciamento de Conhecimento;
- 3.3.4.1.8. Gerenciamento de Disponibilidade;
- 3.3.4.1.9. Gerenciamento de Níveis de Serviços;
- 3.3.4.1.10. Implementar práticas para gerenciar o uso de dados pessoais;
- 3.3.4.1.11. Manter avisos de privacidade sobre dados pessoais;
- 3.3.4.1.12. Executar um plano de solicitações, reclamações e retificações;
- 3.3.4.1.13. Executar uma avaliação de riscos de proteção de dados;
- 3.3.4.1.14. Emitir relatórios de Proteção de Dados e Privacidade;
- 3.3.4.1.15. Manter documentação de privacidade de dados;
- 3.3.4.1.16. Estabelecer e manter um plano de resposta de violação de privacidade;

3.3.4.2. As atividades de revisão, implantação e execução dos processos ITIL devem contemplar, ao menos, as atividades:



- 3.3.4.2.1. Modelagem do processo em BPMN, incluindo descrição das atividades e papéis;
- 3.3.4.2.2. Elaboração de Manuais de Procedimentos (MPR), conforme padrões definidos pela CONTRATANTE;
- 3.3.4.2.3. Automação do processo na ferramenta de ITSM, no que for possível;
- 3.3.4.2.4. Elaboração de Planos de Comunicação entre as partes interessadas, inclusive equipe técnica da CONTRATANTE, de outros contratados, e terceiros;
- 3.3.4.2.5. Estes processos ITIL deverão ser amadurecidos de forma gradual, em um ciclo de melhoria contínua, na medida em que a maturidade do ambiente de TIC da CONTRATANTE assim o requeiram;
- 3.3.4.3. Poderá ser solicitado à CONTRATADA que elabore diagnóstico de aderência quanto a execução dos procedimentos definidos nos processos ITIL por parte da equipe da própria CONTRATADA, ou por outros atores que tem interação com os processos, incluindo neste processo entrevistas, aplicação de questionários, coleta de evidências e indicadores.
- 3.3.4.4. Outros processos ITIL podem ser definidos durante a vigência contratual por iniciativa da CONTRATADA ou da CONTRATANTE, com objetivo de melhorar eficiência e governança dos processos de TIC. Em ambos os casos, será necessário aval da CONTRATANTE para implantação do processo, e serão definidos por meio de demanda específica, com planejamento e cronograma de execução a ser executado no escopo desses serviços.
- 3.3.4.5. A decisão final pela implantação ou modificação de processos ITIL será exclusiva da CONTRATANTE;
- 3.3.4.6. Deverá apoiar a gestão da CONTRATANTE, por meio do Centro de Processamento de Dados, no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados neste Termo de Referência, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de TIC fornecidos pela CONTRATANTE;
- 3.3.4.7. Deverá apoiar a gestão da CONTRATANTE, por meio do Centro de Processamento de Dados, na atividade de planejamento do PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação), bem como na execução de seus projetos relativos a serviços e infraestrutura de TIC.



- 3.3.4.8. Deverá apoiar a gestão da CONTRATANTE, por meio do Centro de Processamento de Dados, na atividade de elaboração e revisão de normativos referentes a serviços de TIC e segurança da informação;
- 3.3.4.9. As demandas de TIC que cabem ao Service Desk ou a equipe de infraestrutura de TIC, porém que não estão previstas no catálogo de serviços, deverão ser atendidas na forma de demanda de TIC específicas ou operacionais;
- 3.3.4.10. As demandas serão registradas e controladas em backlog de demandas.
- 3.3.4.11. Este bloco de serviços será responsável pela construção, manutenção e acompanhamento da execução do estoque de demandas de infraestrutura de TIC, também chamado backlog neste Termo de Referência.
- 3.3.4.12. O backlog de demandas de infraestrutura de TIC deverá contemplar principalmente as demandas específicas e demandas operacionais, que requerem planejamento e acompanhamento da execução.
- 3.3.4.13. Algumas demandas, em razão do escopo ou prazo, serão alçadas a qualidade de projeto, que também deverão ser gerenciados por este bloco.
- 3.3.4.14. Serão considerados projetos de TIC:**
- 3.3.4.14.1. Realizar ou apoiar o desenvolvimento de projetos técnicos previstos no Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI da CONTRATANTE.
- 3.3.4.14.2. Implantações de plataforma de hardware e/ou software de médio e grande portes, bem como qualquer mudança que traga impacto relevante para a Infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.
- 3.3.4.14.3. Implantar iniciativas de Infraestrutura, Segurança da Informação, Banco de Dados e Apoio ao Usuário visando melhorias ou obtenção de serviços ou resultados exclusivos.
- 3.3.4.14.4. Apoiar e acompanhar a implantação de novas soluções de Infraestrutura de TIC adquiridas pela CONTRATANTE, implantadas por terceiros, e realizar a transição dos serviços ou tecnologia para a equipe de operação.
- 3.3.4.14.5. A realização de estudos específicos, demandados pela CONTRATANTE, e não previstos nos serviços de Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TIC, relacionados à



prospecção tecnológica, análises de impactos, mitigação de riscos da operação, segurança da informação, entre outros assuntos atinentes à Infraestrutura de TIC.

3.3.4.14.6. A elaboração de planos de arquitetura técnica.

3.3.4.14.7. A implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da CONTRATANTE.

3.3.4.15. Não são considerados projetos e, portanto, deverão ser tratados por demandas de catálogo de serviços ou no escopo da operação e manutenção da saúde do ambiente:

3.3.4.15.1. Atividades de operação de TIC;

3.3.4.15.2. Atividades de atendimento ao usuário de infraestrutura de TIC;

3.3.4.15.3. Qualquer tipo de tratativa de incidente, problema ou restabelecimento da operação normal de serviços;

3.3.4.15.4. Aplicação de atualizações de sistemas operacionais, inclusive atualizações de segurança e recomendadas;

3.3.4.15.5. Aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte e esforço;

3.3.4.15.6. Acompanhar fornecedor para suporte de infraestrutura, inclusive em horários fora de expediente;

3.3.4.15.7. Administração, operação e curadoria de ChatBot instalado na CONTRATANTE (a ser implementado ainda);

3.3.4.15.8. Implantação de novas aplicações ou de novas versões de aplicações desenvolvidas internamente pela CONTRATANTE;

3.3.4.15.9. Participar de reunião técnica ou gerencial, convocada pela CONTRATANTE;

3.3.4.15.10. Elaborar e atualizar documentações;

3.3.4.15.11. Realizar eventos de transferência de conhecimento;

3.3.4.15.12. Elaborar e revisar documentos de Procedimento Operacional de Recuperação de Serviços e Solução de TIC e exercitá-los;



- 3.3.4.16. Administrar a ferramenta de ITSM que a CONTRATANTE venha a adotar, incluindo atividades de configuração, parametrização e extração de relatórios.
- 3.3.4.17. Deverá elaborar os relatórios e painéis de informações (dashboards) relativos aos serviços de TIC ou relativos à execução do contrato, utilizando ferramenta que a CONTRATANTE venha a adotar.
- 3.3.4.18. Apoio à Gestão do Conhecimento e Documentação de TIC:
- 3.3.4.18.1. Elaborar manuais de utilização de serviços de TIC e de boas práticas, bem como apoiar o Centro de Processamento de Dados da CONTRATANTE na sua divulgação.
 - 3.3.4.18.2. Elaborar e manter FAQ (Frequently Asked Questions) acerca dos serviços de TIC.
 - 3.3.4.18.3. Zelar pela documentação da infraestrutura e serviços de TIC, apoiando os demais blocos de serviços na elaboração e manutenção das documentações relativas a cada um deles.
 - 3.3.4.18.4. Zelar pela fiel execução dos processos de gestão de serviços de TIC definidos, comunicando à gestão do contrato os desvios identificados e sugerindo melhorias.
 - 3.3.4.18.5. Executar ou apoiar a execução de processos relativos aos frameworks COBIT e ITIL, no que couber.
 - 3.3.4.18.6. Apoiar a gestão da CONTRATANTE, por meio do Centro de Processamento de Dados, na definição e apuração de indicadores de gestão de serviços de TIC e outros que se fizerem necessários, relativos aos frameworks de processos COBIT e ITIL.
 - 3.3.4.18.7. Demandas específicas:
 - 3.3.4.18.7.1. As demandas específicas e operacionais são aquelas que não estão previstas no catálogo de serviços, como requisição, e que requer prévio planejamento técnico.
 - 3.3.4.18.7.2. Demanda específica, operacional ou projetos de Infraestrutura de TIC é todo o trabalho técnico temporário, que requer prévio planejamento e gerenciamento, e opcionalmente pode requerer controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à



infraestrutura de TIC, englobados no escopo e custo mensal desta contratação.

3.3.4.18.7.3. A CONTRATADA é responsável ainda por apresentar propostas e planos de novas tecnologias, sob demanda, para modernizar a infraestrutura de TIC e subsidiar a equipe da CONTRATANTE no planejamento de crescimento e manutenção da infraestrutura, serviços e soluções de TIC.

3.3.4.18.7.4. Para uma adequada gestão de iniciativas de projetos e demandas de melhorias do ambiente de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, o Centro de Processamento de Dados junto com a equipe de apoio a gestão da CONTRATADA irá estabelecer o gerenciamento de um backlog dessas iniciativas.

3.3.4.18.7.5. O registro de demandas será feito preferencialmente pela equipe de fiscalização do contrato.

3.3.4.18.7.6. Ao identificar propostas de melhoria, a CONTRATADA deverá apresentar à equipe de fiscalização para que esta avalie e considere a inclusão no backlog.

3.3.4.18.7.7. A CONTRATADA também poderá identificar demandas que cheguem pelo Service Desk, quando também deverá levar essas demandas para avaliação da equipe de fiscalização do contrato.

3.3.4.18.7.8. As demandas e projetos no backlog serão priorizados pela equipe de fiscalização do contrato, com apoio técnico da CONTRATADA. A priorização levará em consideração principalmente as necessidades tecnológicas da CONTRATANTE, e das demais áreas de negócio do Órgão, e deverão ser tratadas conforme a prioridade estabelecida.

3.3.4.18.7.9. Caberá à CONTRATADA apresentar, demonstrar mensalmente, ou quando solicitada pela CONTRATANTE, como estão alocados seus profissionais nos projetos e as demandas operacionais e específicas as quais eles estão atuando.

3.3.4.19. APOIO A ADEQUAÇÃO E IMPLANTAÇÃO À LGPD

3.3.4.19.1. O apoio ao planejamento e gestão de serviços de TIC também deve ser de grande ajuda na implantação e adequação à Lei Geral de Proteção de Dados na prefeitura. Com a realização e auxílio nas seguintes atividades:



- 3.3.4.19.1.1. Elaboração e revisão de políticas de privacidade e proteção de dados pessoais, com base no artigo 6º da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.4.19.1.2. Mapeamento de todos os dados pessoais coletados, tratados e armazenados pela prefeitura, de acordo com o artigo 23 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.4.19.1.3. Avaliação dos riscos de segurança dos dados pessoais, em conformidade com o artigo 46 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.4.19.1.4. Definição de medidas de segurança e proteção de dados pessoais, com base nos artigos 46 e 50 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.4.19.1.5. Elaboração de termos de consentimento para coleta, tratamento e compartilhamento de dados pessoais, conforme o artigo 9º da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.4.19.1.6. Adequação de contratos e termos de serviço para incluir cláusulas de proteção de dados pessoais, conforme o artigo 42 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.4.19.1.7. Definição de procedimentos para o exercício dos direitos dos titulares dos dados pessoais, conforme o artigo 18 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.4.19.1.8. Elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, conforme o artigo 38 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.4.19.1.9. Implementação de treinamentos e capacitações para os funcionários da prefeitura sobre a LGPD e a proteção de dados pessoais, conforme o artigo 39 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.4.19.1.10. Definição de critérios para o armazenamento e descarte de dados pessoais, conforme o artigo 16 da LGPD 13.709/2018. Estabelecimento de normas para o compartilhamento de dados pessoais com terceiros, conforme o artigo 37 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.4.19.1.11. Revisão e adequação de políticas de segurança da informação, para garantir a proteção adequada dos dados pessoais, conforme o artigo 46 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.4.19.1.12. Definição de procedimentos para o monitoramento e identificação de incidentes de segurança relacionados a dados pessoais, conforme o artigo 48 da LGPD 13.709/2018.



- 3.3.4.19.1.13. Implementação de medidas de resposta a incidentes de segurança envolvendo dados pessoais, conforme o artigo 48 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.4.19.1.14. Criação de políticas de privacidade específicas para o uso de dispositivos móveis, conforme o artigo 18 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.4.19.1.15. Adequação de softwares e sistemas de informação para garantir a proteção de dados pessoais, conforme o artigo 46 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.4.19.1.16. Realização de auditorias internas para verificar a conformidade com a LGPD e identificar eventuais gaps de segurança, conforme o artigo 55-J, inciso XVI da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.4.19.1.17. Estabelecimento de critérios para a seleção de fornecedores e prestadores de serviços que garantam a proteção de dados pessoais, conforme o artigo 42 da LGPD 13.709/2018.
- 3.3.4.19.1.18. Definição de procedimentos para o tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes, conforme o artigo 14 da LGPD 13.709/2018.

3.3.4.20. AVALIAÇÃO E MELHORIA

- 3.3.4.20.1. Referência - Art. 50, §2, I, d & f - Na aplicação dos princípios indicados nos incisos VII e VIII do caput do art. 6º desta Lei, o controlador, observados a estrutura, a escala e o volume de suas operações, bem como a sensibilidade dos dados tratados e a probabilidade e a gravidade dos danos para os titulares dos dados, poderá: d) estabeleça políticas e salvaguardas adequadas com base em processo de avaliação sistemática de impactos e riscos à privacidade; f) esteja integrado a sua estrutura geral de governança e estabeleça e aplique mecanismos de supervisão internos e externos (LGPD, 2018)
- 3.3.4.20.2. Objetivo: Monitorar a operação e a resolução de todas as questões relacionadas à privacidade, avaliar regularmente a conformidade com processos e políticas internas, melhorar a proteção de dados e as medidas de privacidade.



3.3.4.20.3. Atividades:

<ul style="list-style-type: none">Realizar auditoria interna de Proteção de Dados e Privacidade	Art. 20, § 2º; Art. 55-J, incisos IV e XVI da LGPD; Art. 2º, XVI, do Decreto n. 10.474/2020; Arts. 33, §2º, 70, 71, 72, §1º, 74, §2º e 161, parágrafo único, da Constituição Federal	ISO-19011, ISO-27701
<ul style="list-style-type: none">Envolver uma parte externa para avaliações Proteção de Dados e Privacidade	Art. 20, § 2º; Art. 55-J, incisos IV e XVI da LGPD; Art. 2º, XVI, do Decreto n. 10.474/2020	ISO-27701, ISO-27010
<ul style="list-style-type: none">Realizar avaliações e estabelecer comparações com entidades similares	Art. 50, LGPD	ISO-9001
<ul style="list-style-type: none">Executar avaliações de riscos de proteção de dados	Parágrafo único do Art. 38, Arts. 5, XVII, e 50, LGPD	ISO-27005, ISO-27701
<ul style="list-style-type: none">Resolver riscos de Proteção de Dados e Privacidade	Parágrafo único do Art. 38, Arts. 5, XVII, e 50, LGPD	ISO-27005, ISO-27701
<ul style="list-style-type: none">Relatar análise de riscos de Proteção de Dados e Privacidade e resultados	Parágrafo único do Art. 38, Arts. 5, XVII, e 50, LGPD	ISO-27005, ISO-27701



<ul style="list-style-type: none">• Monitorar as leis e regulamentos de Proteção de Dados e Privacidade	Art. 50, § 2º, h, LGPD	ISO-27701, ISO-27001
---	------------------------	----------------------

3.3.4.20.4. Saída esperada:

<ul style="list-style-type: none">• Relatório de auditoria interna de Proteção de Dados e Privacidade	Art. 20, § 2º; Art. 55-J, incisos IV e XVI da LGPD; Art. 2º, XVI, do Decreto n. 10.474/2020; Arts. 33, §2º, 70, 71, 72, §1º, 74, §2º e 161, parágrafo único, da Constituição Federal	ISO-27701, ISO-19011, ISO-9001
<ul style="list-style-type: none">• Relatório de auditoria externa Proteção de Dados e Privacidade	Art. 20, § 2º; Art. 55-J, incisos IV e XVI da LGPD; Art. 2º, XVI, do Decreto n. 10.474/2020	ISO-27701, ISO-19011, ISO-9001
<ul style="list-style-type: none">• Relatórios de avaliação desestruturados	Art. 50, §2, I – LGPD	ISO-29134
<ul style="list-style-type: none">• Relatório de auto avaliação de privacidade	Art. 50, §2, I – LGPD	ISO-27701
<ul style="list-style-type: none">• Relatório comparativo de privacidade com outras entidades similares à do controlador	Art. 50, LGPD	ISO-9001



<ul style="list-style-type: none">Relatório de avaliação de impacto sobre proteção de dados	Parágrafo único do Art. 38, Arts. 5, XVII, e 50, LGPD	ISO-27701, ISO-29134
<ul style="list-style-type: none">Relatório de riscos de privacidade e proteção de dados resolvidos	Parágrafo único do Art. 38, Arts. 5, XVII, e 50, LGPD	ISO-27005, ISO-27701
<ul style="list-style-type: none">Análise de riscos de privacidade e proteção de dados e relatório de resultados	Parágrafo único do Art. 38, Arts. 5, XVII, e 50, § 2º, I, LGPD	ISO-27005, ISO-27701
<ul style="list-style-type: none">Relatório de monitoramento de leis de privacidade	Art. 50, § 2º, h, LGPD	ISO-27701, ISO-29134

3.3.4.20.5. Resultados: Relatório de monitoramento de leis de privacidade, identificação dos riscos associados ao tratamento de dados pessoais e lista de compras dos materiais necessários para tratamento dos riscos identificados

3.3.4.20.6. Observações: É de responsabilidade da PREFEITURA MUNICIPAL DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS, o processo de aquisição dos materiais necessários para tratamento dos riscos identificados em qualquer fase do Projeto de Adequação à LGPD. Mediante à um Termo de Responsabilidade, a empresa prestadora do serviço deverá formalizar a requisição, informar os impactos caso o controlador não autorize qualquer aquisição, e prosseguir com o andamento do projeto, sendo passível de auditar as medidas implementadas após a aquisição.

3.4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

3.4.1. Disposições gerais

3.4.1.1. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando os serviços executados e seus respectivos relatórios dos serviços prestados estiverem de acordo com o padrão de qualidade exigido pela CONTRATANTE.

3.4.1.2. Os relatórios operacionais e gerenciais serão elaborados e evoluídos no decorrer da execução do contrato.



- 3.4.1.3. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA deverá estar em conformidade com as normas, padrões e diretrizes definidas pela CONTRATANTE.
- 3.4.1.4. À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução técnica e contratual, submetendo entregas ou atividades impugnadas à nova verificação, sem prejuízo da aplicação das glosas e sanções legais cabíveis.
- 3.4.1.5. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os resultados da prestação dos serviços por meio de reuniões com a CONTRATANTE apresentando relatórios consolidados mensais, relatórios periódicos dos serviços prestados ou quando solicitado pela CONTRATANTE.
- 3.4.1.6. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, sem ônus e dentro de suas conveniências técnicas, modificar padrões técnicos, metodológicos e arquitetura tecnológica.
- 3.4.1.7. Todas as atividades da CONTRATADA deverão ser executadas, preferencialmente, sem impactar a disponibilidade dos serviços de TIC.
- 3.4.1.8. A CONTRATADA deverá realizar serviços de resolução de incidentes a qualquer tempo, incluindo horários noturnos, e em fins de semana e feriados, atendendo aos prazos e NMSE definidos, mesmo quando a causa raiz do incidente for de responsabilidade de terceiros.
- 3.4.1.9. No caso de incidentes que causem indisponibilidade de serviços de TI, ou outros impactos, é esperado que a CONTRATADA tenha capacidade de atuação imediata para reestabelecimento ou recuperação do(s) serviço(s), ainda que com a implementação de medidas de contorno ou contingência.
- 3.4.1.10. Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão constituir pretexto para a CONTRATADA alegar redução de desempenho. Consideram-se, inapelavelmente, a CONTRATADA e seus Analistas/Especialistas como altamente especializados nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverão considerar as complementações e providências técnicas por acaso omitidos nas especificações, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento dos serviços descritos neste Termo de Referência.
- 3.4.1.11. Todos os funcionários da CONTRATADA deverão ser registrados pelo regime CLT ou possuir contratos de prestação de serviços.



- 3.4.1.12. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.
- 3.4.1.13. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela verificação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é a responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.
- 3.4.1.14. Caso a CONTRATANTE não aprove a execução e/ou a qualidade do serviço entregue, conforme especificado no detalhamento das tarefas, deverá apor comentário ou anexar documentos/relatórios que justifiquem a não aprovação, retornando-a a CONTRATADA para correção ou complementação.
- 3.4.1.15. As atividades da CONTRATADA deverão estar de acordo com as melhores práticas do padrão ITIL – INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY.
- 3.4.1.16. Além dos processos ITIL, a CONTRATADA deverá realizar as atividades de acordo com metodologia de trabalho que contemple: Gestão de Service Desk e Pesquisas de satisfação com usuários.

3.4.2. Atendimento de Service Desk

- 3.4.2.1. O Service Desk é responsável pela recepção e registro de todas os chamados relativos aos serviços de TIC providos pelo Centro de Processamento de Dados da CONTRATANTE. Deve também estar apto a prestar orientações, fornecer informações, além de receber reclamações ou comentários a respeito dos serviços de TIC.
- 3.4.2.2. O Service Desk deve estar disponível aos usuários de TIC da CONTRATANTE por meio do Portal de Serviços, e-mail, ou outra forma de acesso.
- 3.4.2.3. O atendimento por linha telefônica deve ser feito preferencialmente pelo suporte de 1º nível.
- 3.4.2.4. Todo o atendimento e operação do Service Desk, bem como sua gestão, deve ser feita por meio de ferramenta de ITSM adotada pela CONTRATANTE, sempre alinhada aos processos, procedimentos, normas e Diretrizes definidas pela CONTRATANTE.



- 3.4.2.5. O técnico de suporte remoto, quando atender ao usuário por meio telefônico, deverá ser capaz de compreender o chamado do usuário, dialogar com ele para obter mais detalhes, registrar o chamado, atribuir os níveis corretos de impacto e urgência, operacionalizar o suporte necessário, buscando na base de conhecimento, se necessário, procedimentos técnicos adequados.
- 3.4.2.6. O técnico de suporte remoto, quando receber chamados dos usuários por e-mail ou pelo Portal de Serviços, deverá ser capaz de compreender o chamado do usuário, e se necessário entrar em contato por meio telefônico para dialogar com ele e obter mais detalhes. Deverá então verificar a correta classificação, bem como revisar e atribuir os níveis corretos de impacto e urgência. Por fim deve operacionalizar o suporte necessário, buscando na base de conhecimento procedimentos técnicos adequados.
- 3.4.2.7. O registro dos chamados deverá refletir o Catálogo de Serviços de TIC. Este será o catálogo principal por meio do qual os usuários normalmente irão demandar os serviços de TIC e registrar os incidentes e problemas.
- 3.4.2.8. Os chamados registrados para a TIC, devem ser classificadas como incidentes ou requisições, de acordo com as definições da ITIL. Também devem ser categorizados conforme Catálogo de Serviços, mecanismo pelo qual o chamado deve ser distribuído para a fila de atendimento mais adequada.
- 3.4.2.9. Níveis de Atendimento: Os incidentes ou requisições de serviço serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.
- 3.4.2.10. Impacto: reflete o efeito de um incidente ou problema sobre o negócio do Órgão. A classificação dos incidentes e problemas quanto ao impacto será determinada pelo número de pessoas, criticidade do(s) sistema(s) ou processo(s) afetado(s), bem como a relevância da função do(s) usuário(s) envolvido(s) em um processo crítico da CONTRATANTE. A tabela a seguir classifica o impacto em função de sua abrangência.

IMPACTO	OCORRÊNCIA QUANDO
Altíssimo	<ul style="list-style-type: none">● O serviço está inoperante, de tal forma que causa a paralisação total do serviço fornecido por uma ou mais áreas finalísticas;● O usuário impactado é estratégico;● Um ou mais sistemas críticos estão indisponíveis;● Demandas técnicas do CPD relacionadas às ações corretivas em sistemas, serviços ou aplicações;● A falha pode causar danos à imagem do Órgão



Alto	<ul style="list-style-type: none">• A falha impede os trabalhos de uma unidade organizacional;• Demandas técnicas do CPD relacionadas a novas implementações e ações evolutivas.
Elevado	<ul style="list-style-type: none">• O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.• A falha impede o trabalho do dia a dia de um ou mais usuários;
Médio	<ul style="list-style-type: none">• O equipamento ou serviço encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.
Baixo	<ul style="list-style-type: none">• O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.• Em situações em que o serviço afetado está operando no modo de contingência.

3.4.2.11. **Urgência:** é determinada pela necessidade do usuário ou da organização em ter os serviços/solicitações restabelecidos/atendidas dentro de um determinado prazo. O tempo requerido é tão menor quanto o seu efeito sobre impacto do incidente ou da intempestividade no atendimento. A tabela a seguir classifica os níveis de urgência em função de seu fator determinante:

URGÊNCIA	FATOR DETERMINANTE
Crítica	<ul style="list-style-type: none">• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente;• O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.
Alta	<ul style="list-style-type: none">• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível;• O serviço precisa ser executado na data atual, em horário próximo, após o incidente.
Média	<ul style="list-style-type: none">• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido assim que possível.
Baixa	<ul style="list-style-type: none">• Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata;• O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori;

3.4.2.12. **Prioridade:** estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais os incidentes e requisições devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.



3.4.2.13. Depreende-se que a quantidade de esforço posto na resolução e na recuperação dos incidentes, dependerá basicamente dos seguintes itens:

3.4.2.14. Impacto no negócio;

3.4.2.15. Urgência para o negócio;

3.4.2.16. Função exercida pelo solicitante;

3.4.2.17. Tamanho, escopo e complexidade do Incidente;

3.4.2.18. Recursos disponíveis para corrigir a falha.

3.4.2.19. Matriz de Prioridade: A prioridade do atendimento a um incidente ou requisição é obtida pelo correlacionamento. da graduação do Impacto x Urgência. Essa graduação inclusive poderá ser revisada após o registro ou conclusão do atendimento do incidente ou requisição, quando se verificar que foi indevidamente classificada.

3.4.2.20. A cada prioridade está associado um tempo de detecção e um tempo solução definidos em horas. A matriz de prioridade a seguir é única sendo a maior prioridade 1 decrescendo até 5, menor prioridade.

Tabela - Matriz de Prioridade

IMPACTO	URGÊNCIA			
	BAIXA	MÉDIA	ALTA	CRÍTICA
ALTÍSSIMO	2	2	1	1
ALTO	3	2	2	1
ELEVADO	3	3	2	2
MÉDIO	4	3	3	2
BAIXO	5	4	3	3

3.4.2.21. Após a atribuição da prioridade e a categorização do chamado, de forma automática, a ferramenta de ITSM deverá definir o prazo de atendimento conforme metodologia definida anteriormente, dos prazos estabelecidos no Catálogo de Serviços e dos NMSE definidos para esta contratação.

3.4.3. Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC

3.4.3.1. A execução dos serviços de gerenciamento e operação de TIC devem abranger a administração técnica de ativos de infraestrutura, serviços e soluções de TIC.



- 3.4.3.2. A CONTRATADA deverá alocar profissionais com adequada capacitação técnica para execução dos serviços, que atendam aos perfis profissionais especificados.
- 3.4.3.3. A execução dos serviços deverá ser baseada nos manuais dos produtos de TIC em uso, sejam eles de hardware, ou de softwares proprietários ou softwares livres. Também deverá ser baseada nas melhores práticas técnicas definidas para serviços de TIC.
- 3.4.3.4. A execução dos serviços deverá estar alinhada às Diretrizes definidas pela equipe técnica do CPD/CONTRATANTE, para cada bloco de serviço, solução de TIC ou serviço de TIC.
- 3.4.3.5. As atividades executadas deverão ser sempre precedidas de planejamento e verificação dos possíveis impactos para todo o ambiente de TIC.
- 3.4.3.6. A CONTRATADA deverá realizar atividades e projetos de reestruturação, atualização e otimização do ambiente e soluções de TIC, buscando sempre a racionalização do uso dos recursos, a melhoria operacional dos processos e procedimentos, a redução dos custos operacionais das atividades de TIC e melhoria contínua da experiência do usuário, especificamente no que diz respeito a performance e disponibilidade.
- 3.4.3.7. A CONTRATANTE continuará sendo a única responsável pelos investimentos em produtos de hardware, software e aplicações de TIC.

3.4.4. Serviços de implantação tecnológica

- 3.4.4.1. Consiste nas atividades necessárias para instalação e configuração dos softwares e demais recursos que serão utilizados para a prestação dos serviços objeto da contratação.
- 3.4.4.2. As seguintes atividades deverão ser executadas durante o serviço de implantação:
- 3.4.4.3. Validação de requisitos do ambiente e recursos providos pela CONTRATANTE;
- 3.4.4.4. Criação e ativação dos usuários que utilizarão a solução e associação às permissões e/ou perfis de acesso técnico e privilegiado aos recursos de TI;
- 3.4.4.5. Configuração, customização e criação de perfis de acesso na ferramenta de ITSM;



- 3.4.4.6. Implantação, configuração, customização e criação de perfis de acesso na ferramenta de mecanismo de rede segura (exemplo, VPN ou outras soluções equivalentes) para acesso técnico remoto;
- 3.4.4.7. Ativação dos links de comunicação dedicado;
- 3.4.4.8. Criação de contas de rede e configuração de perfil;
- 3.4.4.9. Revisão e adequação dos fluxos de atendimento do Service Desk, se necessário;
- 3.4.4.10. Demais intervenções e liberações de acesso que forem necessárias ao desenvolvimento das atividades da CONTRATADA.
- 3.4.4.11. Para a implantação de soluções de TIC, referenciadas no subitem anterior, necessários à prestação dos serviços objeto desta contratação, a CONTRATADA deverá apresentar o devido projeto de implantação e cronograma em até 10 (dez) úteis após a reunião inicial do contrato.
- 3.4.4.12. Os prazos de implantação de cada fase são definidos neste Termo.

3.4.5. Habilitação da equipe técnica

- 3.4.5.1. Todos os profissionais que atuarão no contrato deverão passar por este processo de habilitação, independente do seu nível de alocação com as demandas da CONTRATANTE.
- 3.4.5.2. Quando solicitados deverão ser apresentados o currículo do profissional, documento de identidade, comprovação de vínculo com a CONTRATADA, e demais documentos que comprovem o atendimento aos requisitos de perfil profissional.
- 3.4.5.3. Também deverá ser previamente entregue o Termo de Ciência de Responsabilidade assinado pelo profissional.
- 3.4.5.4. Toda a documentação e comprovação deverá ser entregue de forma digitalizada, sendo dispensada a apresentação de documento original, ou de reconhecimento de autenticidade, considerando neste caso o princípio da presunção da boa-fé e da responsabilização civil e criminal em caso de fraude.
- 3.4.5.5. A equipe de fiscalização será reservada a opção por realizar diligência a fim de comprovar a veracidade das informações e documentos apresentados.



- 3.4.5.6. Após validar o cumprimento dos requisitos, o fiscal técnico do contrato irá demandar a habilitação do profissional, a criação de perfil de acesso aos recursos de TIC necessários à prestação do serviço e demais ações que se fizerem necessárias.
- 3.4.5.7. Este processo deverá ser seguido durante toda a vigência do contrato, sempre que a CONTRATADA necessitar alocar novos profissionais para atender a CONTRATANTE.
- 3.4.5.8. A CONTRATADA também poderá alocar profissionais para seu apoio administrativo, e para estes ficará dispensada a apresentação da documentação comprobatória de adequação ao perfil profissional. Entretanto por meio do preposto deverá apresentar documento de identidade e descrição das atividades.
- 3.4.5.9. Aos profissionais de apoio administrativo fica vedada a realização de qualquer atividade técnica ou execução direta dos serviços previstos nesta contratação.
- 3.4.5.10. Caberá ao preposto notificar imediatamente a desvinculação de um profissional, para que haja a desativação dos acessos.

3.4.6. Transferência do conhecimento

- 3.4.6.1. A elaboração e manutenção de documentação técnica do ambiente de TIC da CONTRATANTE, durante toda a execução do contrato, é obrigação da CONTRATADA, inclusive no que se refere ao processo de Gerenciamento do Conhecimento.
- 3.4.6.2. São exemplos de registros de conhecimento a elaboração e manutenção de Procedimentos Operacionais que estarão disponíveis para consulta a qualquer tempo. As demais documentações deverão ser mantidas conforme diretrizes definidas pela CONTRATANTE.
- 3.4.6.3. A CONTRATADA, sem custo adicional, deverá ministrar reunião técnica e de demonstração prática (hands-on) para determinado serviço de TIC ou ferramenta à equipe técnica da CONTRATANTE, mediante prévia solicitação e conforme agendamento combinado.
- 3.4.6.4. As ações de transferências de conhecimento deverão ser realizadas sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

3.4.7. Transição final do contrato

- 3.4.7.1. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição



contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da CONTRATANTE ou os técnicos da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços (se for o caso).

- 3.4.7.2. Para isto, um Plano de Transição Final, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, deverá ser entregue a CONTRATANTE, 3 (meses) meses antes do vencimento do contrato. No caso de rescisão antecipada, a notificação de rescisão iniciará a contagem do prazo para elaboração do Plano de Transição Final e este deverá ser entregue em até 30 dias, após a data da notificação.
- 3.4.7.3. No plano de transição final deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, a data de início da transição, o período necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.
- 3.4.7.4. Após a entrega do Plano de Transição Final pela CONTRATADA, a CONTRATANTE analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias, notificando a CONTRATADA dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias para realização dos ajustes.
- 3.4.7.5. A transferência do conhecimento será implementada através do relacionamento interpessoal entre os servidores da CONTRATANTE, e outras pessoas indicadas por estes, e os profissionais da CONTRATADA, e pelo registro e compartilhamento de informações e documentos conforme processos e ferramentas definidas pela CONTRATANTE.
- 3.4.7.6. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.
- 3.4.7.7. Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade da CONTRATANTE, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela CONTRATADA ao término do contrato.
- 3.4.7.8. Durante o tempo requerido para executar a “Transferência Final do Contrato”, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 3.4.7.9. Por esforço adicional entende-se todas as atividades relativas à transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE



e/ou empresa por ele designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado a esta tarefa de transição.

3.4.7.10. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá inexecução parcial do CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis.

3.4.7.11. Ao final do contrato todos os perfis de acesso a sistemas e serviços cadastrados a favor dos funcionários da CONTRATADA para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual ser revogado pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto a área competente.

3.4.8. Mecanismos de comunicação

3.4.8.1. A comunicação formal deverá ser feita preferencialmente por Ofício, ou quando o caso requeira maior celeridade poderá ser feita por e-mail para os representantes legais e/ou preposto, desde que utilizada a confirmação de recebimento e/ou leitura.

3.4.8.2. A formulação e comunicação de ordem de serviços Ordem de Serviços será feita pelo Gestor do Contrato.

3.4.8.3. O encaminhamento de demandas/chamados que são escopo do serviço rotineiro deverá ser feito por meio do sistema de ITSM, conforme catálogo de serviços.

3.4.8.4. Para prover maior fluidez na comunicação entre as equipes técnicas, os profissionais da CONTRATADA habilitados deverão estar disponíveis a responder questionamentos e fornecer informações e opiniões técnicas por meio de mensagem eletrônica (e-mail), sistema de mensagem instantânea e telefone. Neste caso, sempre que possível, o preposto, líder técnico ou coordenador deverá estar copiado para acompanhamento das solicitações/demandas.

3.4.8.5. Em caso de grupo de tratamento de incidentes, casos em que há necessidade de celeridade na resposta e tratamento, os profissionais da equipe técnica poderão ser convocados a participar de grupos em aplicativos que a CONTRATANTE venha a aderir. Neste caso, também deverão participar o preposto, líder técnico ou coordenador. As comunicações neste caso, deverão ser limitadas a assuntos no escopo



deste contrato. Também deverão ser evitadas nos horários além do expediente normal.

3.4.8.6. As comunicações nestes casos não irão caracterizar subordinação.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão.

4.2. O objeto proposto encontra-se inserido no conceito de serviço contínuo, visto que sua contratação pode se estender necessariamente por mais de um ano de um serviço essencial para a CONTRATANTE, cujo atendimento não esgota prestação semelhante no futuro.

4.3. O objeto proposto encontra-se inserido no conceito de serviço comum, visto que lhe é possível especificar e medir seu desempenho e qualidade através de parâmetros usuais no mercado.

4.4. Pelas características do objeto, acima elencadas, propõe-se a escolha da modalidade de licitação como sendo o pregão, dada a natureza do objeto a ser licitado, qual seja, serviço comum.

4.5. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta, conforme orienta a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

4.6. Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho:

a) A Planilha de Custos e Formação de preços deve ser entregue pelo licitante durante a fase de recebimento de propostas e não se vincula à estimativa apresentada pelo órgão CONTRATANTE na fase de planejamento da contratação.

b) Não será exigido da CONTRATADA, na Planilha de Custos e Formação de preços, durante a execução do contrato, a quantidade mínima, perfis ou base salarial dos profissionais envolvidos na prestação do serviço;

c) A fiscalização do contrato não se envolverá na análise de Planilha de Custos e Formação de preços, incluindo a quantidade mínima, os perfis ou a base salarial dos profissionais envolvidos na prestação do serviço;



d) A CONTRATADA possui total gestão sobre a equipe do contrato, podendo realizar alterações na composição das equipes que prestam o serviço, incluindo quantidade e bases salariais dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, bem como decidir sobre a alocação destes profissionais entre atividades e múltiplos contratos; e

e) Deverá ser observada a vinculação aos resultados pretendidos por meio exclusivamente do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço previamente estabelecidos, conforme disposto neste Termo de Referência, sendo vedado a distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos, a exemplo de quantidade de perfis, jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra.

4.7. Quanto aos perfis profissionais, a CONTRATANTE fiscalizará se os perfis alocados no contrato são adequados às qualificações profissionais definidas neste instrumento.

4.8. Exequibilidade da Proposta

a) A licitante deverá apresentar a proposta de preços, conforme modelo do ANEXO IX deste Termo.

b) Caso a licitante apresente a proposta para o Grupo 1 com valor igual ou inferior a 70% (setenta por cento) do valor orçado pela CONTRATANTE, ou seja, o Pregoeiro poderá solicitar a apresentação de planilha própria de composição de custos detalhada a fim de comprovar a exequibilidade, assim como apresentar o demonstrativo analítico de todos os custos e receitas envolvidas na execução contratual, por meio do anexo IX - B - Planilha de custos e formação de preços analítica.

c) Para os custos de pessoal, a referida planilha de custo deverá trazer as informações apresentadas no ANEXO IX - B - **Modelo** de planilha de custo e Formação de Preço Analítica, ou informações análogas.

d) Na demonstração de custos, em caso de exigência de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá, adicionalmente:

4.8.d.1. Identificar o salário estimado a ser pago e o quantitativo de profissionais necessário, segundo sua estimativa, para os serviços a serem assumidos dos profissionais que prestarão os serviços.

4.8.d.2. Demonstrar seja por contrato vigente, seja por estudo de mercado de órgão de pesquisa independente, seja por acordo sindical, ou qualquer outro meio documental legalmente válido que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação exigida.

4.8.d.3. É de exclusiva responsabilidade da licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado.



e) Declaração da licitante de que manterá profissionais necessários a execução dos serviços, com os perfis e qualificações mínimas exigidas no edital de licitação, mantendo o compromisso de atualizá-los e capacitá-los sempre que houver atualização tecnológica no parque computacional da CONTRATANTE, conforme modelo, ANEXO X deste Termo.

5. DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Os serviços serão executados para todo o ambiente tecnológico e para todas as localidades da CONTRATANTE, conforme descrito na Tabela abaixo.

5.2. Os serviços deverão ser executados preferencialmente nas dependências da CONTRATANTE e preferencialmente em horário de seu funcionamento, conforme tabela abaixo.

a) Caso haja a necessidade de realização de serviços fora do horário de trabalho normal da CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá realizar tais serviços sem custo à CONTRATANTE.

5.3. Os serviços devem considerar os dias e horários de prestação de serviço especificados na Tabela abaixo.

Tabela 3 – Dias e Horários de prestação de serviços

Serviço	Horário
Serviço de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º Nível, 2º Nível e 3º Nível	8h as 17h, em dias úteis
Serviço de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC - Tratamento de Incidentes	8h as 17h, em dias úteis Monitoramento do ambiente - 24x7
Serviço de Gerenciamento de Backup e Restore	8h as 17h, em dias úteis
Apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TIC	8h as 17h, em dias úteis

5.4. Os serviços serão executados no âmbito das secretarias da CONTRATANTE, conforme endereços abaixo relacionados.

Tabela 4 – Localidades da CONTRATANTE

ITEM	LOCALIZAÇÃO	COORDENADAS
1	Paço Municipal Estr. Da Usina Velha, 600 - Centro	22°45'29,59" 41°53'10,47"
2	SEDE SERVIÇOS PÚBLICOS- Subprefeitura da Rasa Av. José Bento Ribeiro Dantas 01, rasa	22°44'32,16" 41°58'11,84"
3	Secretaria da Mulher e do idoso Rua Melancieiras, 12	22°46'26,66" 41°55'15,98"
4	Saúde Fisioterapia Rua José Bento Ribeiro Dantas, 1855 - Manguinhos	22°46'7,25" 41°54'6,09"
5	Garagem RJ 102 KM 61 - Rasa	22°44'18,30" 41°58'26,45"
6	Recepção SEMUSP.-Subprefeitura da Rasa	22°44'32,16" 41°58'11,84"



	AV. Jose Bento Ribeiro Dantas Rasa, 400	
7	Guarda Municipal-Subprefeitura da Rasa Rua Nove LTO PRQ Acácias nº 05, maguinhos	22°44'32,16" 41°58'11,84"
8	Recepção Secretaria-Subprefeitura da Rasa Rua Jose Bento Ribeiro Dantas LT 9, 102, Rasa.	22°44'32,16" 41°58'11,84"
9	Junta Militar Travessa dos Pescadores, 151 - Centro	22°45'21,17" 41°53'8,15"
10	Administrativo Seg. Pública-Subprefeitura da Rasa AV. Jose Bento Ribeiro Dantas LT 9, 102, Rasa.	22°44'32,17" 41°58'11,84"
11	Defesa Civil-Subprefeitura da Rasa Av. Jose Bento Ribeiro Dantas, 0 Rasa.	22°44'32,17" 41°58'11,84"
12	Recepção SESEP-Subprefeitura da Rasa AV. Jose Bento Ribeiro Dantas LT 9, 45, Rasa.	22°44'32,17" 41°58'11,84"
13	Secretaria de Turismo Av. José Bento Ribeiro Dantas s/n	22°46'27,55" 41°55'48,32"
14	Escola de Música Villa Lobos/Tom Jobim Rua César Augusto São Luis, 62 - Centro	22°45'24,13" 41°53'17,51"
15	Escola Zanini Rua Pastor Gentil, 5799 - Centro	22°45'30,71" 41°53'9,07"
16	E.M. Manoel Antônio da Costa AV. Jose Bento Ribeiro Dantas 10605, 45, Rasa.	22°44'34,67" 41°58'5,09"
17	Centro de Idiomas Rua Vinte e Dois 211-325 nº 149 - Bosque	22°45'38,34" 41°53'19,22"
18	E.M. Lydia Sherman (Próximo ao PSF Baía Formosa) Estrada da Rasa s/n, Baía Formosa	22°47'11,25" 41°58'50,50"
19	E.M. Antônio Alípio da Silva Rua Jaime Francisco, s/n, Manguinhos	22°46'26,69" 41°54'13,27"
20	E.M. Eulina de Assis Marques Estrada Cabo Frio-Búzios, 230 - São José	22°46'55,87" 41°56'37,96"
21	Secretaria Educação Estrada Cabo Frio-Buzios 455-549	22°46'37,14" 41°56'0,71"
22	E.M. José Bento Ribeiro Dantas Av. José Bento Ribeiro Dantas, 4998 - Manguinhos	22°46'27,45" 41°54'51,62"
23	E.M. Emídio Gonçalves Av. Parque, 74 - Ferradura	22°45'40,09" 41°53'27,99"
24	CR. Ivonete Costa Rua João Gaspar dos Reis, 14, Cem Braças	22°46'50,46" 41°55'36,64"
25	CR. Marly Quintanilha da Silva Estrada da Marina - Rasa	22°44'32,90" 41°58'4,04"
26	E.M. João José de Carvalho Rua do Cruzeiro, 15 - Manguinhos	22°44'35,77" 41°57'59,00"



27	E. M Paulo Freire Rua Vinte e Dois 211-325 nº 149 - Bosque	22°45'38,34" 41°53'19,22"
28	E.M. Darcy Ribeiro Rua Pastor Gentil Medeiros, 1 - Centro	22°45'34,90" 41°53'10,20"
29	Creche Laurinda Rua Marcilio Dias nº 19 - Cem Braças	22°46'44,66" 41°55'40,05"
30	E.M. Manoel Juvenal Rua Marcilio Dias nº 16 Cem Braças	22°46'44,66" 41°55'40,05"
31	E. M. Eva Maria de Oliveira Rua 18, 32 - Rasa	22°44'39,05" 41°58'46,19"
32	E. M. Maria Rita Coelho Novelino Rua Perauna Ac Justiniao do Souza, 90	22°44'23,41" 41°58'43,50"
33	CR. Nair da Conceição Gonçalves Pereira Av. Sérgio Gomes de Oliveira, 5 - Rasa	22°44'47,63" 41°58'23,83"
34	CR. M. Nobelina Alves Rua: J VI 13 - Ferradura	22°45'40,09" 41°53'27,99"
35	E.M. Maria Amélia (Creche) Rua projetada, Alto da Boa Vista	22°44'59,46" 41°58'23,91"
36	E.M. Eliete Mureb. Rua Custódio Alves, 82, Tucuns	22°47'19,52" 41°55'53,35"
37	E.M. Nicomedes Teotônio Vieira AV JOSE BENTO RIBEIRO DANTAS, 27702, Manguinhos	22°46'10,02" 41°54'35,34"
38	I.N.E.F.I. Estrada dos Buzios, 02 - Rasa.	22°44'27,73" 41°58'16,5"
39	E. M. Prof. Ciléia Maria Barreto Estrada da Marina 109-a, Rasa	22°44'31,47" 41°58'2,77"
40	E. M Regina da Silveira Ramos Vieira Rua B, 3 - São José,	22°46'49,55" 41°56'45,53"
41	SDTR (Cadastro Único) Praça Santos Dumont 111, Centro	22°45'20,34" 41°53'8,31"
42	CRAS RASA Rua Álvaro Elidio Gonçalves, 318, Rasa.	22°44'37,83" 41°58'12,11"
43	Secretaria da Mulher e do Idoso Rua Melancieiras, 12	22°46'26,66" 41°55'15,98"
44	CRAS Cem Braças Rua: Progresso 66 - Cem Braças	22°46'49,32" 41°55'41,44"
45	CREAS Av. Manuel Joaquim da Silveira, 9	22°45'19,46" 41°53'7,45"
46	Conselho Tutelar Rua: São Paulo Apostolo ,35 - Manguinhos	22°46'26,12" 41°54'45,66"
47	Abrigo Municipal-Cem Braças Rua Gaiola dos Loucos, 114 - Cem Braças	22°46'29,64" 41°54'49,11"
48	Hospital Municipal Av Doze de Novembro 01 – São José	22°46'46,14" 41°56'8,80"
49	Vigilância Sanitária Estrada da Usina Velha, 945 - Centro	22°45'26,73" 41°53'8,26"
50	CAPS Estrada dos Buzios, 58 - São José	22°46'50,74" 41°56'15,13"
51	Policlínica Rua José Bento Ribeiro Dantas, 1855 - Manguinhos	22°46'7,25" 41°54'6,10"
52	Defesa Civil-Subprefeitura da Rasa Av. Jose Bento Ribeiro Dantas, Rasa	22°44'32,17" 41°58'11,84"



53	Posto Saúde-Unidade de Emergência da Rasa-Eva da Conceição Oliveira Av. Justiniano de Souza, 0, rasa	22°44'23,44" 41°58'42,07"
54	PSF Baía Formosa Rua Rosa Antunes Fernandes, 29 - Baía Formosa	22°48'44,02" 41°58'38,04"
55	PSF Tucuns Rua do Canto,60 - Tucuns	22°46'43,06" 41°55'23,74"
56	Central de Regulação Estrada da Usina Velha, 945 - Centro	22°45'26,73" 41°53'8,26"
57	Saúde Gab Sec. Estrada da Usina Velha, 945 - Centro	22°45'26,73" 41°53'8,26"
58	PSF Ferradura Trevo da Ferradura, 62, Ferradura	22°45'40,09" 41°53'27,99"
59	PSF Brava Rua Quinze, 222-380 - Brava	22°45'11,34" 41°52'38,69"
60	PSF Rasa - Clínica da Família Olavo Costa Rua das Flores, 6	22°44'58,05" 41°58'41,65"
61	PSF Gonçalves Estrada da Usina Velha, 945 - Centro	22°45'26,73" 41°53'8,26"
62	Creche Rosa Maria da Conceição	22°46'16.56" 41°55'41.67"
63	Casa da Mulher Buziana	22°44'28.47" 41°58'10.99"
64	CCI – Centro de Convivência do Idoso	22°46'54.46" 41°56'28.94"
65	Nova Sede Guarda Municipal	22°46'54.46" 41°56'28.94"
66	Secretaria de Turismo	22°45'20.94" 41°53'12.26"
67	Correio José Gonçalves	22°46'44.43" 41°55'44.15"
68	Correio Cem Braças	22°46'41.50" 41°55'44.60"
69	Correio Rasa	22°44'57.51" 41°52'53.32"

5.5. A Tabela acima relaciona os endereços da CONTRATANTE para o atendimento remoto e presencial de suporte ao usuário.

5.6. Durante a vigência do contrato, a CONTRATANTE poderá mudar o endereço das localidades listadas acima, de acordo com suas necessidades, sem custo para a CONTRATANTE.

6. DOS PRAZOS E CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. **O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses**, contados a partir da assinatura do respectivo instrumento contratual e recebimento da Ordem de Início dos Serviços, a ser emitida pelo Gestor do Contrato, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei nº 8.666, de 1993.



a) O valor do Contrato poderá ser reajustado com periodicidade mínima de 12 (doze) meses, com base na variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor), ficando desde já estabelecido que o índice substituto será o INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor) ou outro índice que vier a substituir os índices atuais, incidindo apenas sobre o valor do Contrato, sem customização e taxa de retorno.

6.2. Após o início da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a execução dos serviços em até 30 (trinta) dias. A iniciação do contrato, somente poderá ocorrer com autorização expressa da CONTRATANTE, por meio da Ordem de Início dos Serviços.

6.3. Considerando todo escopo deste Termo de Referência, o cronograma de eventos esboçado na Tabela abaixo irá determinar o prazo para os eventos relevantes para o contrato, e que deverá ser atendido sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

Tabela 5 – Cronograma de eventos relevantes para o contrato.

Evento	Descrição	Prazo	Responsável	Recorrência
A	Assinatura do contrato	-	CONTRATANTE / CONTRATADA	Não
B	Recebimento da Ordem de Início dos Serviços	Após assinatura do contrato (A)	CONTRATANTE / CONTRATADA	Não
C	Início da vigência do contrato	Imediatamente após recebimento da ordem de início dos serviços (B)	CONTRATANTE / CONTRATADA	Não
D	Reunião Inicial	Até 15 dias após início da vigência contrato (C)	Gestor do Contrato - CONTRATANTE	Não
E	Apresentar projeto e cronograma para implantação de soluções de TI	Até 45 dias após início da vigência contrato (C)	CONTRATADA	Não
F	Inicialização da execução do contrato	Até 30 dias corridos após início da vigência do contrato (C)	CONTRATADA	Não
G	Implantação da ferramenta de ITSM	Até 4 (quatro) meses após início da execução do contrato (F)	CONTRATADA	Não
H	Revisão, ajuste e implantação inicial dos processos ITIL elencados	Último dia útil do 5º mês após início da execução do contrato (F)	CONTRATADA	Não
I	Apresentação de documentos para fiscalização: <ul style="list-style-type: none">• Relatórios de Indicadores;• Entrega dos Relatórios Operacionais;• Entrega dos Relatórios Gerenciais;• Documentos acessórios para a fiscalização;• Prévia do faturamento.	Após o encerramento do ciclo mensal, até o 10º (décimo) dia do mês subsequente	CONTRATADA	Mensal
J	Emissão do termo de recebimento provisório (TRP)	Até 10 dia após a apresentação dos documentos para fiscalização (I)	Fiscais do Contrato	Mensal
K	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. <i>Qualquer necessidade de correções ou ajustes na documentação apresentada poderá, a critério da equipe de fiscalização, ensejar novo prazo.</i>	Até 10 dias após a emissão do TRP (J)	Equipe de Fiscalização - CONTRATANTE	Mensal



L	Contestação da CONTRATADA quanto ao resultado do processo de fiscalização, finalizando com a autorização para emissão da Nota Fiscal pelo Gestor do Contrato. <i>O término deste evento é caracterizado pela emissão do TRD pela equipe de fiscalização.</i>	Até 5 dias após recebimento do resultado da fiscalização (K)	CONTRATADA / CONTRATANTE	Mensal
M	Emissão do termo de recebimento definitivo (TRD)	Até 10 dias após a conclusão do ciclo de revisão/contestação dos documentos apresentados para fiscalização (L)	Fiscais do Contrato	Mensal
N	Emissão e apresentação da Nota Fiscal e outros documentos de caráter administrativo, tais como, documentação trabalhista e certidões negativas.	Até 3 dias após a emissão do TRD (M)	CONTRATADA	Mensal
O	Ateste da nota fiscal e encaminhamento para pagamento	Até 3 dias após a apresentação da Nota Fiscal (O)	Gestor do Contrato - CONTRATANTE	Mensal

7. DA VISTORIA PARA A LICITAÇÃO

7.1. Devido à complexidade dos serviços e criticidade dos sistemas da CONTRATANTE, é extremamente recomendada, porém opcional, a realização de Vistoria Técnica.

7.2. A realização de vistoria técnica visa disponibilizar às LICITANTES as informações necessárias à correta elaboração de suas propostas, bem como dotá-las do razoável conhecimento do ambiente de TIC da CONTRATANTE.

7.3. O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado por meio do e-mail suporteti@buzios.rj.gov.br, no qual deve ser mencionado o número do Edital, as informações de contato da LICITANTE (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo, CPF e telefone) o qual efetuará a vistoria.

7.4. Efetuada a vistoria será lavrado, pelo representante da CONTRATANTE, o respectivo Termo de Vistoria Técnica, ANEXO V deste instrumento, o qual deverá ser preenchido e assinado por responsável técnico do interessado em participar da licitação.

7.5. A equipe do CPD/CONTRATANTE terá capacidade de atender até 2 (dois) licitantes por dia.

7.6. A vistoria deverá ser agendada com antecedência mínimo de 24 (vinte e quatro) horas e poderá ser realizada até 1 (um) dia útil antes da abertura do certame, impreterivelmente, desde que não esteja esgotada a capacidade da equipe do CPD/CONTRATANTE em receber as licitantes.

7.7. Por ocasião da vistoria, a licitante deverá trazer a declaração de sua realização, em duas vias, em papel timbrado, assinadas por seu representante legal, conforme modelo constante do ANEXO V deste Termo.



7.8. O representante legal da licitante, no momento da vistoria, deverá comprovar, por meio de documento oficial, que tem vínculo com a licitante, seja por procuração ou carteira de trabalho.

7.9. A vistoria será acompanhada por técnico(s) do Centro de Processamento de Dados - CPD.

7.10. Não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas, haja vista que será dado acesso às instalações para as empresas interessadas.

7.11. Caso a licitante decida por não realizar a vistoria, ela deverá entregar a Declaração de Responsabilidade conforme modelo ANEXO VI deste Termo, quando da apresentação da documentação de habilitação

8. DO PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC

8.1. A opção é pelo não parcelamento da solução. Ou seja, entende-se mais vantajoso para o cenário da CONTRATANTE nos aspectos das vantagens técnica e econômica o não parcelamento do objeto da presente contratação, bem como consideradas as suas peculiaridades, interdependência e natureza acessória entre as parcelas do objeto, a contratação pretendida deverá ser realizada por Adjudicação Global.

8.2. A contratação ora pretendida a ser atendida por um único fornecedor, se mostra mais adequada, neste caso, visto que se o serviço fosse dividido em itens ou lotes diferentes, apesar de oferecem soluções similares em conceito, as contratadas poderiam aplicar métodos de trabalho com características de execução diferentes, o que poderia acarretar dificuldades de integração dos diferentes níveis de serviços, que naturalmente deveriam trabalhar em prol de entrar o mesmo resultado.

8.3. Conforme Acórdão 861/2013-Plenário - É lícito os agrupamentos em lotes de itens a serem adquiridos por meio de pregão, desde que possuam mesma natureza e que guardem relação entre si. Também o Acórdão 5260/2011 - TCU - 1ª câmara, de 06/07/2011, "*Inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si*". A adjudicação global proposta nesse documento agrupa solução e serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade em busca de uma única solução, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

8.4. Ademais, a opção pela contratação conjunta e não fracionada dos serviços, não constitui qualquer afronta aos termos do art. 23, § 1º, da Lei 8.666/93 ou da Súmula 247 do TCU. É o que diz a lei:

"Art. 23. (...)



§ 1º As obras, serviços e compras efetuadas pela administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade, sem perda da economia de escala.”

8.5. Nesse sentido, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade e melhor atendimento técnico, se optou por garantir a padronização dos serviços a partir da contratação de um único prestador para realizar os serviços em questão.

9. DO SIGILO DE INFORMAÇÕES

9.1. Todas as informações relativas à CONTRATANTE e constantes do cadastro da CONTRATADA deverão ser tratadas como confidenciais e somente poderão ser fornecidas quando solicitadas:

- a) Pela CONTRATANTE;
- b) Em decorrência de determinação judicial.

9.2. Os conhecimentos, dados e informações de propriedade da CONTRATANTE, relativos a aspectos econômico-financeiros, tecnológicos e administrativos, tais como: produtos, sistemas, técnicas, estratégias, métodos de operação e todos e quaisquer outros, repassados por força do objeto do presente Termo de Referência, constituem informação privilegiada e como tal, tem caráter de confidencialidade, só podendo ser utilizados, exclusivamente, no cumprimento e execução das condições estabelecidas neste Termo, sendo expressamente vedado à CONTRATADA:

- a) Utilizá-los para fins outros, não previstos neste Instrumento;
- b) Repassá-los a terceiros e empregados não vinculados diretamente ao objeto proposto.

9.3. A CONTRATADA ficará obrigada a disponibilizar os termos de sua política de privacidade para reafirmar o compromisso com a segurança da informação, privacidade e transparência no tratamento de dados coletados, conforme a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

10. DOS CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

10.1. Para fins de comprovação da qualificação técnica, além da comprovação de que tratam os itens 3.3.1.68 e 3.3.1.69 deste Edital e daquela disposta no inciso III do artigo 30 da Lei 8666/93, é necessário apresentar os atestados indicados abaixo.

10.2. Atestados de Capacitação Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando ter prestado, para organizações públicas ou privadas, serviços especializados de suporte remoto e presencial (1º e 2º nível, 3º Nível):



10.3. Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços de gerenciamento, operação ou suporte à infraestrutura de TIC nas características abaixo relacionadas:

- a) Prestação de serviços relativos à instalação, configuração, administração e suporte técnico em servidores e estações em ambiente Microsoft;
- b) Instalação, configuração e administração de ambientes e servidores de virtualização ou físicos;
- c) Instalação, configuração e administração de redes LAN e WAN;
- d) Administração, configuração, suporte e integração do serviço de diretório Microsoft Active Directory;

10.4. A LICITANTE poderá apresentar mais de um atestado para fins de composição e comprovação da qualificação técnica. Os atestados devem possibilitar determinar de forma inequívoca o período de execução dos serviços.

10.5. A CONTRATANTE reserva-se no direito de executar diligências para verificar e validar as informações prestadas no(s) atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) pelo vencedor do certame. Também poderão ser requeridos cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove, inequivocamente, a veracidade do(s) atestado(s).

10.6. O documento apresentado pela licitante para comprovação de sua qualificação técnica, além de possuir informações técnicas e operacionais suficientes para qualificar o escopo realizado, deverá conter dados que possibilitem à CONTRATANTE, por intermédio de seu Pregoeiro, caso julgue necessário, confirmar sua veracidade junto ao cedente emissor..

10.7. No caso de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito privado, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante vencedora.

10.8. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante, empresas controladas ou controladoras da empresa licitante, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa licitante

11. DOS CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

11.1. O objeto será recebido definitivamente após a verificação da conformidade com as especificações constantes no presente Termo e Proposta, e sua consequente aceitação dar-se-á na forma dos arts. 73 a 76 da Lei Federal nº 8.666/93.

11.2. Somente será certificada a nota fiscal do objeto deste Termo após execução e conferência dos serviços pelo Fiscal de Contrato devidamente designado pela



Administração Pública, sendo realizada por servidor com conhecimento técnico sobre o objeto a ser recebido.

11.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

12. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

12.1. O julgamento da licitação será realizado pelo critério do MENOR PREÇO GLOBAL, observadas as regras de aceitação das propostas e justificativas elencadas neste termo de referência.

12.2. A adjudicação do objeto será realizada segundo o critério de julgamento fixado no item anterior, observada a decisão final de julgamento do certame pelo Pregoeiro, em observância ao preconizado na Lei nº 10.520, de 2002.

13. DA PROPOSTA DE PREÇOS DOS LICITANTES

13.1. A proposta de preços da licitante deverá conter as seguintes informações, entre outras:

- a) Indicar o prazo de validade que será, no mínimo, de 60 (sessenta) dias corridos.
- b) O preço ofertado deve ter a inclusão dos tributos, fretes, tarifas e as despesas decorrentes da execução do objeto da ser licitado.
- c) Indicar expressamente endereço completo da licitante, inclusive eletrônico (e-mail da empresa) bem como telefones para contados, para fins de futuras notificações e intimações de obrigações relativas à futura contratação.

14. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. A despesa orçamentária decorrente da execução dos serviços de que trata o objeto deste Termo, neste exercício, com dotação suficiente para atender esta finalidade correrá à conta da Natureza de Despesa abaixo informada:

PROGRAMA DE TRABALHO	ELEMENTO DE DESPESA	FONTE DE RECURSOS
20.001 – 04.126.0024.2.057	3.3.90.40	1533 - ROYALTIES - LEI 9478/97

A despesa para o exercício fiscal subsequente será alocada na dotação orçamentária prevista para atendimento dessa finalidade, a ser consignada à CONTRATANTE, na Lei Orçamentaria Anual.



15. DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E DO PAGAMENTO

15.1. Os pagamentos serão realizados mensalmente, em regra, em até 30 (trinta) dias após o adimplemento da obrigação e apresentação da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada por, no mínimo, dois servidores designados pela Administração Municipal, conforme Art. 40, inciso XIV, "a", da Lei Federal 8.666/93.

15.2. A CONTRATADA deverá destacar na Nota Fiscal/Fatura as retenções tributárias, conforme legislação pertinente, e a CONTRATANTE, quando a legislação assim exigir, efetuará o recolhimento de tributos, contribuições sociais e fiscais.

15.3. A CONTRATADA deverá fornecer, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, os documentos que comprovem o correto e tempestivo pagamento de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais decorrentes da execução dos serviços contratados.

15.4. Para fins de pagamento, cabe à CONTRATANTE verificar nos moldes da lei a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da CONTRATADA.

15.5. Nenhum pagamento será realizado quando constatado algum serviço não abrangido pelo objeto contratual, sendo que a ausência de pagamento não caracterizará inadimplência da CONTRATANTE e, por conseguinte, não geram direito à compensação financeira.

15.6. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão devolvidos à CONTRATADA para as correções necessárias, não respondendo a CONTRATANTE por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

16.1. Cumprir todas as disposições referentes ao objeto deste termo de referência e assumir, de forma irrevogável e sem ressalvas, a integral responsabilidade pela execução do contrato, de acordo com as obrigações legais, técnicas e contratuais.

16.2. Responsabilizar-se pela qualidade dos serviços executados e dos recursos empregados, em conformidade com as especificações deste Termo de Referência, sem ônus para a CONTRATANTE e sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

16.3. Cumprir os prazos para prestação dos serviços descritos no presente termo de referência e entrega dos materiais correspondentes, quando exigidos.

16.4. Arcar com todos os custos necessários à completa prestação dos serviços, responsabilizando-se por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação.



16.5. Responsabilizar-se inteira e exclusivamente pelo uso regular de marcas, patentes, registros, processos e licenças relativas à execução desta contratação, eximindo a CONTRATANTE das consequências de qualquer utilização indevida.

16.6. Executar todas as atividades pertinentes a este termo de referência por meio de equipe técnica comprovadamente especializada, com rigorosa observância aos conceitos técnicos estabelecidos nos documentos contratuais e tudo mais que for necessário ao perfeito cumprimento das obrigações previstas neste Termo de Referência.

16.7. Observar, para o cumprimento do objeto deste Termo de Referência, as disposições da Lei nº 13.709/2018 e alterações, bem como as normas técnicas e regulamentações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, quando couber.

16.8. Cumprir o disposto na legislação trabalhista e nas normas regulamentadoras relativas à segurança e medicina do trabalho, na legislação ordinária federal, estadual e municipal, aplicáveis ao objeto deste Termo de Referência, bem como os acordos e convenções coletivas de trabalho das categorias profissionais envolvidas.

16.9. Responsabilizar-se inteiramente pelo pessoal alocado na prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência, observando rigorosamente todas as prescrições relativas às leis sociais, fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciárias, sendo considerada, em qualquer circunstância, como a única empregadora responsável e também por qualquer adicional relativo à remuneração desse pessoal que seja ou venha a ser devido.

16.10. Respeitar as normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências da CONTRATANTE.

16.11. Responder pelos danos causados diretamente à Administração ou aos bens da CONTRATANTE, ou ainda a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante a execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela CONTRATANTE.

16.12. Comunicar à CONTRATANTE qualquer anormalidade constatada durante a prestação dos serviços e prestar os esclarecimentos solicitados.

16.13. Manter, durante o período de vigência do contrato, o atendimento a todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

16.14. Autorizar e assegurar à CONTRATANTE o direito irrestrito de fiscalizar, sustar, recusar, mandar desfazer ou refazer qualquer serviço que não esteja de acordo com a técnica e as especificações deste termo de referência.



16.15. Manter sigilo sobre toda e qualquer informação confidencial, reservada ou exclusiva, incluindo informações técnicas, de negócios ou financeira, comunicada pela CONTRATANTE em função do contrato.

16.16. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie forem vítimas os seus empregados durante a execução do contrato, ainda que ocorrido nas dependências da CONTRATANTE.

16.17. É expressamente vedada a contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal da CONTRATANTE para execução do contrato decorrente desta licitação, pela CONTRATADA.

16.18. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos sociais, comerciais e fiscais não transfere a responsabilidade por seu pagamento à CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto desta contratação.

17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

17.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização, por servidor(es) especialmente designado(s), anotando em registro próprio as falhas detectadas e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

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

17.4. Ter pessoal disponível para o recebimento dos produtos contratados no horário e local previsto para entrega, quando couber.

17.5. Receber os produtos de acordo com as especificações descritas neste documento, rejeitando, no todo ou em parte, o serviço executado em desacordo com o contratado.

17.6. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da execução dos serviços, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

17.7. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com a legislação vigente.

17.8. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento do objeto do Contrato;



17.9. Arquivar, entre outros documentos, projetos, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do objeto e notificações expedidas.

17.10. Possibilitar o acesso da equipe técnica da CONTRATADA aos locais de instalação, no que couber, orientando-a sobre dúvidas referentes às características técnicas do objeto.

17.11. Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento do Contrato.

17.12. Notificar a CONTRATADA, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade.

18. DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

18.1. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços contratados, a CONTRATANTE reserva-se ao direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre a execução desses serviços, não restringindo em nada a responsabilidade da CONTRATADA.

18.2. Nos termos do Art. 67, §1º, da Lei Federal nº 8.666/93, a CONTRATANTE designará servidor (es) para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

18.3. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do (s) servidor (es) designado (s) deverão ser encaminhadas ao Gestor do Contrato, em tempo hábil para adoção das medidas convenientes.

18.4. A execução dos serviços contratados será fiscalizada por equipe de servidores especificamente designada para essa finalidade pela CONTRATANTE, cujas atribuições básicas são:

- a) Solicitar à CONTRATADA e ao Gestor do Contrato por ela indicado todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços;
- b) Solicitar à CONTRATADA a regularização de serviços que não atendam às especificações definidas neste instrumento e/ou às necessidades requeridas para execução destes;
- c) Quaisquer outras atribuições necessárias ao bom desempenho dos serviços contratados.

18.5. Da mesma forma, a CONTRATADA deverá indicar um preposto para representá-la na execução do Contrato.



18.6. Quaisquer exigências da fiscalização, inerentes ao objeto do Contrato, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

18.7. A execução do contrato será acompanhada de forma presencial, por meio de inspeções contínuas e avaliação dos serviços, conforme metodologia de avaliação descrita neste Termo.

18.8. Os NMSE – Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – serão o principal mecanismo de aferição dos resultados obtidos. Os indicadores serão acompanhados pela CONTRATANTE por meio de relatórios, além de, a qualquer tempo, consultas à ferramenta de ITSM e de monitoração dos serviços de TIC.

18.9. Cabe à CONTRATANTE manter profissionais capacitados para gerir e fiscalizar tecnicamente a prestação dos serviços.

18.10. Metodologia de avaliação

a) A avaliação dos serviços prestados será feita por meio de indicadores que refletem o atendimento de prazos, a disponibilidade dos serviços de TIC e indicadores técnicos e de gestão de serviços de TIC.

b) Os indicadores de Nível de Serviço a ser considerados são os seguintes:

Tabela 6 – Níveis Mínimo de Serviço Exigidos (NMSE).

INDICADOR	META
PRC – Prazo de Resolução do Chamado <i>Descrição: Corresponde ao tempo decorrido entre o recebimento do chamado e a efetiva conclusão do tratamento do chamado pela equipe técnica de 1º, 2º ou 3º nível.</i>	Meta: 90% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos dentro do prazo acordado.
ISU – Índice de Satisfação do Usuários <i>Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados que tenham recebido avaliação ÓTIMO ou BOM, numa escala * de 5 níveis. A pesquisa de satisfação deverá ser feita de forma contínua durante toda a execução do contrato. Aos chamados em que não houver resposta do usuário no prazo estipulado será atribuída a nota máxima.</i> <i>* Escala: ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUM, NÃO-ATENDIDO</i>	Meta: 92% dos chamados com avaliação ÓTIMO ou BOM.
INCT – Índice de Não Conformidade Técnica <i>Descrição: Demonstra o bom desempenho técnico e a aderência às boas práticas, normas e diretrizes definidas pela CONTRATANTE.</i>	Não conformidades identificadas ≤ 5



c) Os NMSE descritos na Tabela acima estão detalhados no ANEXO XI deste Termo. Os níveis de serviços estabelecidos poderão ser revisados sempre que houver necessidade, em função do negócio, evolução tecnológica ou, ainda, quando verificada a impropriedade da meta imposta.

d) Os NMSE serão avaliados mensalmente, no processo de fiscalização do contrato, conforme etapas e prazos descritos no cronograma de execução do contrato.

19. DAS HIPÓTESES DE RESCISÃO

19.1. O futuro Contrato poderá ser rescindido, a critério da CONTRATANTE, nas hipóteses de inadimplemento parcial ou total de quaisquer obrigações contidas neste termo de referência, nos termos do art. 77 da Lei 8.666/93, desde que efetivamente reste comprovado prejuízo à finalidade pública pretendida com a contratação.

19.2. Cabe à parte prejudicada ou interessada a comprovação do efetivo prejuízo que justifique a rescisão contratual, caso ocorra quaisquer dos motivos indicados art. 78 da Lei 8.666/93.

19.3. A rescisão contratual será processada nos autos de processo administrativo, sempre se garantindo o contraditório e a ampla defesa.

19.4. Na ocorrência de rescisão contratual, ficam assegurados os direitos da Administração contidos no art. 80 da Lei 8.666/93, sem prejuízo de quaisquer outros previstos pela legislação.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS - PENALIDADES

20.1. Serão aplicadas as sanções contratuais sobre as condutas típicas, caso necessário, de acordo com art. 78 e seguintes da Lei Federal 8.666/93.

20.2. A multa estabelecida será de acordo com art. 7º, Lei n.10.520/02; art.86 a 88, Lei Federal 8.666/93; art. 55, VII, Lei Federal 8666/93; art. 80, III, Lei Federal 8.666/93.

20.3. A aplicação de qualquer penalidade prevista pela Administração Pública realizar-se-á em processo administrativo, que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA.

20.4. O Contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais nele previstas, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII e XVII, da Lei nº 8.666/93.

21. DAS CONDIÇÕES GERAIS



21.1. O objeto da contratação poderá sofrer acréscimos ou supressões, no interesse da CONTRATANTE, nos termos do artigo 65, da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores, com a apresentação das devidas justificativas.

21.2. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido em lei, exceto as supressões resultantes de acordo entre as partes.

21.3. De acordo com o art. 48 da Lei de Licitações e Contratos Administrativos, as propostas que apresentem valores incompatíveis com os preços praticados no mercado ou que apresentem valores excessivos, superiores àqueles fixados no ato convocatório como sendo o maior valor que a Administração está disposta a desembolsar, serão desclassificadas, acaso não haja a sua readequação.

21.4. Nos preços propostos e nos lances que vier a ofertar deverão estar inclusos todos os custos necessários a execução dos serviços objeto do presente Termo e da licitação, bem como todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, deslocamento de pessoal, transporte, garantia dos materiais/acessórios e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado constante da proposta. Não será permitido, portanto, que tais encargos sejam discriminados em separado.

21.5. É de responsabilidade da CONTRATANTE a elaboração de Contratos e Termos Aditivos em todas as fases da concepção à concretização (imprime, colhe assinaturas, envia aos órgãos da Administração Pública).

21.6. As solicitações de instalação, alteração e configuração dos serviços contratados deverão ser intermediadas exclusivamente pela CONTRATANTE.

21.7. Em caso de cisão, fusão ou incorporação da CONTRATADA, deverá ser assegurada a continuidade do objeto descrito no presente Termo de Referência, nos termos da legislação vigente.

21.8. A CONTRATADA deverá atender os indicadores de qualidade, exceto em situações decorrentes de casos fortuitos ou força maior, os quais serão analisados conjuntamente pela equipe técnica da CONTRATADA e da CONTRATANTE.

Armação dos Búzios , 04 de julho de 2023.

Elaborado por:

Vinicius Pessanha da Silva Araujo
Subcoordenador
Matrícula 24874



ANEXO I –(do Termo de Referência)- DESCRIÇÃO BÁSICA DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DA CONTRATANTE

1. Durante o período de vigência contratual, o ambiente tecnológico da CONTRATANTE estará em constante atualização, mediante aquisições e atualizações dos ativos de rede e softwares que compõem a estrutura tecnológica. Dessa forma, o ambiente tecnológico poderá sofrer alterações.

- **Estações de Trabalho:**
 - Desktops
 - Notebooks
- **Links de Comunicação:**
 - Circuito Internet
 - Circuito MPLS
 - Telefonia
- **Ativos de Rede:**
 - Switches
 - servidores
- **Sistemas Operacionais Clientes:**
 - MS Windows 10/11
- **Sistemas Operacionais de Rede:**
 - MS Windows Server 2016/2019
 - Linux Ubuntu
 - Linux CentOS
 - Linux Debian
- **Plataforma / Linguagens de Desenvolvimento:**
 - PHP
 - .NET
 - C#
- **Plataforma de Virtualização:**
 - Hyper-V
- **Sistema Gerenciador de Banco de Dados:**
 - MS SQLServer
 - Firebird
 - MySQL
 - PostgreSQL
- **Servidor WEB:**
 - Apache



- NGINX
- JBoss
- IIS

- **Servidor de Diretório:**
 - LDAP

- **Active Directory:**
 - RODC

- **Correio Eletrônico:**
 - Zimbra



**ANEXO II (do Termo de Referência)- CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC
(SERVICE DESK)**

Considerações gerais

1. As atividades a serem executadas estão no Catálogo de Serviços discriminados abaixo, não se restringindo apenas a estes, uma vez que este poderá ser aprimorado de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, sempre observando as melhores práticas do mercado de TI.
2. As demandas de TI devem ser classificadas como incidentes ou requisições, de acordo com as definições da ITIL v3. Também devem ser categorizadas conforme o Catálogo de Serviços, mecanismo pelo qual a demanda deve ser automaticamente distribuída para a fila de atendimento mais adequada.
3. Após a atribuição da prioridade e a categorização da demanda, de forma automática, a ferramenta de ITSM deverá definir o prazo de atendimento conforme metodologia definida no Termo de Referência e conforme os NMSE estabelecidos no Catálogo de Serviços.
4. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá adequar o Catálogo de Serviços e realizar os ajustes necessários na ferramenta de ITSM adotada pela CONTRATANTE.

Serviços aos usuários comuns

Categoria	Atividade	Tipo	SLA (horas)
Gestão de Acesso e Conta de Rede	Criar, ativar conta de rede	Requisição	6
	Desativar conta de rede	Requisição	6
	Atualizar dados de conta de rede	Requisição	6
	Desbloquear conta de rede ou redefinir senha de acesso	Incidente	4
	Solicitar acesso para serviços de TIC	Requisição	6
	Revogar acesso para serviços de TI C	Requisição	6
	Revogar acesso para sistemas corporativos	Requisição	6
	Relatar problema de acesso	Incidente	4
	Outras solicitações	Requisição	24
Computador e notebook	Instalar, movimentar, remover equipamentos	Requisição	24
	Configurar computador ou notebook	Requisição	16
	Instalar, atualizar, formatar sistema operacional	Requisição	24
	Instalar, atualizar ou remover software	Requisição	6
	Configurar software	Requisição	6
	Realizar manutenção preventiva e otimização	Requisição	24
	Realizar Manutenção Corretiva	Requisição	24
	Relatar problema com computador ou notebook	Incidente	4
	Solicitar apoio para realizar backup de dados	Requisição	16



	Solicitar reparo ou substituição de equipamento	Incidente	4
	Recuperar dados a partir do backup	Incidente	6
Segurança de Redes e da Informação	Instalar, configurar, atualizar Token e Certificado Digital	Requisição	6
	Relatar problema com Token ou Certificado Digital	Incidente	4
	Atualizar, configurar antivírus ou software de segurança	Requisição	6
	Remover vírus ou malware	Incidente	6
	Análise e Liberação de Dispositivos USB	Requisição	6
	Outras solicitações	Requisição	24
	Relatar incidente de segurança da informação	Incidente	4
Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos	Instalar, configurar, movimentar, remover impressora	Requisição	24
	Configurar Impressora no computador do usuário	Requisição	6
	Relatar problema com impressora	Incidente	6
	Trocar suprimento de Impressora	Requisição	6
	Recarga de suprimento de Impressora	Requisição	24
	Tirar dúvida sobre Impressão/Digitalização/Cópia	Requisição	6
	Solicitar Periféricos	Requisição	24
	Instalar, movimentar, substituir, remover equipamentos e periféricos	Requisição	16
	Relatar problema com equipamentos e periféricos	Incidente	6
	Efetuar análise e emitir laudo sobre equipamento	Requisição	24
Internet, rede de dados e Wi-Fi	Solicitar mudança de perfil de acesso à Internet	Requisição	6
	Relatar bloqueio indevido de site	Requisição	6
	Solicitar liberação de site	Requisição	6
	Relatar problema de acesso a rede ou Internet	Incidente	4
	Ativar, configurar, testar, remanejar, desabilitar ponto de rede	Requisição	6
	Configurar Ponto de Acesso Wi-Fi / Roteador	Requisição	24
	Crimpar Cabo de Rede	Requisição	6
	Liberar Acesso à Wi-Fi	Requisição	6
	Outras solicitações	Requisição	24
Eventos, reuniões e conferências	Acompanhar e prestar apoio técnico para reunião comum	Requisição	24
	Acompanhar e prestar apoio técnico para reunião de diretoria	Requisição	24
	Acompanhar eventos de treinamento	Requisição	24
	Agendar sessão de videoconferência - EXTERNA ou INTERNACIONAL	Requisição	16
	Agendar sessão de videoconferência - INTERNA	Requisição	16
	Agendar teste de videoconferência	Requisição	16
	Apoiar a audioconferência (programada)	Requisição	16
	Instalar, movimentar, remover equipamentos	Requisição	6
	Preparar sala de reunião, plenário, auditório e sala administrativa	Requisição	6
	Preparar sala para cursos, treinamentos ou provas	Requisição	16
	Relatar problema com videoconferência	Incidente	4
	Relatar problema com computador, projetor e periféricos em sala de reunião	Incidente	4



	Apoiar a configuração de computador, projetor e periféricos em sala de reunião	Requisição	16
Aplicações e Sistemas Corporativos	Solicitar acesso para sistemas corporativos	Requisição	16
	Relatar erro em sistema corporativo	Incidente	4
	Solicitar informação ou orientação	Requisição	16
Software, Aplicativo e Serviços em nuvem	Instalar, configurar, atualizar, remover software	Requisição	6
	Solicitar homologação/aprovação de software	Requisição	6
	Restaurar funcionamento de Software/Aplicativos	Incidente	4
	Outras solicitações	Requisição	24
	Solicitar acesso a aplicativos e serviços em nuvem	Requisição	6
	Relatar problema de acesso e autenticação	Incidente	4
Correio Eletrônico	Relatar problema de e-mail	Incidente	4
	Relatar e-mail suspeito, malicioso ou SPAM	Incidente	4
	Recuperar e-mail a partir do backup (Restauração de PST)	Incidente	6
	Configurar Outlook	Requisição	6
	Compartilhar itens do Microsoft Outlook	Requisição	6
	Configurar e-mail no smartphone corporativo	Requisição	6
	Criar, alterar, configurar, excluir caixa de correio	Requisição	6
	Criar, alterar, configurar, excluir caixa de correio departamental	Requisição	6
	Criar, alterar, configurar, excluir lista de distribuição de e-mail	Requisição	6
	Revogar permissões de acesso para caixa de correio	Requisição	6
	Revogar permissões de acesso para caixa de correio departamental	Requisição	6
	Revogar permissões de envio para caixa de lista de distribuição	Requisição	6
	Configurar PST ou Organizar Pastas do Outlook	Requisição	16
	Outras solicitações	Requisição	24
Pastas e arquivos de rede	Criar, excluir, alterar pasta compartilhada	Requisição	6
	Atribuir, alterar, excluir permissões de acesso à pasta compartilhadas	Requisição	6
	Configurar digitalização para pasta	Requisição	6
	Mapear pasta compartilhada	Requisição	6
	Criar, restaurar atalho para pasta compartilhada	Requisição	6
	Corrigir erro de compartilhamento	Incidente	4
	Atribuir, alterar, excluir permissões de acesso	Requisição	6
	Efetuar backup de pastas e arquivos	Requisição	16
	Recuperar dados a partir do backup	Incidente	6
Self-service BI (Power BI)	Instalar, configurar, atualizar software Power BI	Requisição	6
	Solicitar acesso a fonte de dados	Requisição	6
	Configurar conexão de dados para relatório e agendar atualização automática	Requisição	6
	Relatar problema com Power BI	Incidente	4
Teletrabalho	Solicitar acesso remoto (VPN)	Requisição	6
	Solicitar acesso remoto para sistema corporativo interno	Requisição	6
	Relatar problema	Incidente	4



Informação, Sugestão, Elogio e Crítica	Solicitar informação ou orientação	Requisição	6
	Fazer sugestão	Requisição	16
	Fazer elogio	Requisição	16
	Fazer crítica	Requisição	16
	Fale com o fiscal do contrato	Requisição	24

Serviços aos usuários avançados/específicos

Categoria	Atividade	Tipo	SLA (horas)
Gestor de Sistema	Atribuir, revogar permissões de acesso	Requisição	6
	Solicitar relatório de acessos	Requisição	16
Ponto focal de TIC	Atender demanda específica de TIC	Requisição	24
	Solicitar informações sobre serviços ou sistema de TIC	Requisição	16
Apoio ao Planejamento e Gestão de TI	Administrar, configurar, parametrizar ferramenta de ITSM	Requisição	16
	Criar, administrar, modificar, excluir usuários e perfis na ferramenta de ITSM	Requisição	8
	Atender demanda de TIC (projetizada)	Requisição	16
	Elaborar relatório de acompanhamento de processos ITIL	Requisição	24
	Elaborar relatórios relativos a Gestão de TIC	Requisição	24
	Elaborar relatórios relativos a Projetos de TIC	Requisição	24
Relatar problema na ferramenta de ITSM	Incidente	4	

Catálogo de Serviços Técnicos

Categoria	Atividade	Tipo	SLA (horas)
Bloco de Serviço de Data Center	Instalar, remover equipamento em rack	Requisição	24
	Provisionar Servidor em Lâmina	Requisição	16
	Provisionar Servidor em Rack	Requisição	16
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	8
	Acompanhar fornecedor	Requisição	8
	Organizar equipamentos, cabeamentos e demais elementos no Data Center e Sala Técnicas	Requisição	24
	Levantar informação em ambiente de Data Center	Requisição	16
	Outras configurações afetas a Torre de Data Center	Requisição	24
	Tratar incidente em Data Center ou Sala técnica	Incidente	4
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	24
Elaborar relatório técnico	Requisição	24	
Bloco de Serviço de Sistemas Operacionais	Incluir novos hosts no Hyper-V ou outro Hypervisor	Requisição	16
	Ajustar configuração no Hyper-V ou outro Hypervisor	Requisição	8
	Aplicar atualização no Hyper-V ou outro Hypervisor	Requisição	8
	Instalar, Configurar, Atualizar Sistema Operacional (Windows, Linux, etc.)	Requisição	8
	Instalar, Atualizar, Configurar, Remover Software em Servidor	Requisição	4



	Analisar e corrigir desempenho de sistema operacional	Incidente	4
	Atribuir, alterar, remover permissões de grupos/usuários em servidores	Requisição	4
	Clonar Servidor Virtual	Requisição	4
	Remover, desativar servidor físico ou virtual	Requisição	16
	Realizar Configuração Básica em Servidor	Requisição	8
	Instalar, atualizar componentes de drivers para sistemas operacionais	Requisição	16
	Realizar Configuração de Hardware em Servidor Virtual	Requisição	8
	Realizar, remover snapshot de servidor virtual	Requisição	4
	Reiniciar servidores no Data Center (ou agendar)	Requisição	2
	Administrar, configurar, atualizar soluções de distribuição de atualizações de sistema operacional (WSUS, SCCM, etc.)	Requisição	16
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Sistemas Operacionais	Requisição	16
	Tratar incidente em servidor, serviço ou solução de TI	Incidente	2
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Bloco de Serviço de Armazenamento e backup	Criar, configurar, alterar, atualizar, remover rotinas de Backup	Requisição	8
	Provisionar unidades de armazenamento (LUN, MTREE, NAS, SAS, etc.)	Requisição	4
	Instalar, configurar, atualizar, remover cliente de Backup	Requisição	4
	Levantar Informação em ambiente de armazenamento e backup	Requisição	8
	Restaurar Dados de Banco de Dados	Incidente	4
	Restaurar Dados de Sistemas	Incidente	4
	Restaurar Dados de Usuários	Incidente	4
	Restaurar dados de outros tipos de backup	Incidente	4
	Realizar configuração de funcionalidade em software/equipamento Backup	Requisição	16
	Criar, configurar, alterar, atualizar, remover zoning, mask, etc. em rede SAN	Requisição	4
	Ativar, desativar, configurar, alterar, desativar portas em switches SAN (realizar conexão física)	Requisição	4
	Realizar Snapshot, clone, sincronização síncrona ou assíncrona de LUNs	Requisição	4
	Instalar, atualizar firmware em equipamentos de armazenamento ou backup	Requisição	16
	Instalar, atualizar drivers em software de armazenamento ou backup	Requisição	16
	Analisar e corrigir desempenho em rotina de backup	Incidente	4
	Analisar e corrigir desempenho de storage	Incidente	4
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16



	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Armazenamento e backup	Requisição	16
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Tratar incidente em equipamento, ferramenta, solução de armazenamento ou backup	Incidente	4
Bloco de Serviço de Redes	Tratar e acompanhar indisponibilidade de links contratados	Incidente	2
	Criar, alterar, remover reserva de endereço IP no serviço de DHCP	Requisição	4
	Criar, alterar, remover registros no serviço de DNS	Requisição	4
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de NTP	Requisição	8
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de QoS	Requisição	8
	Elaborar relatório sobre a Rede LAN/WAN/Internet	Requisição	16
	Elaborar relatório e gráfico de consumo de rede	Requisição	16
	Levantar informação em ambiente de Rede	Requisição	4
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Redes	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Bloco de Serviço de Segurança	Administrar, configurar, alterar, melhorar soluções	Requisição	8
	Criar, configurar, alterar, renovar, excluir, revogar Certificados Digitais	Requisição	4
	Criar, configurar, alterar, excluir Regras de Firewall	Requisição	4
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Outras configurações afetas a Torre de Segurança	Requisição	16
Bloco de Serviço de Aplicação e Operação	Realizar deploy de sistema corporativo	Requisição	4
	Configurar, modificar, remover configuração em servidor de aplicação	Requisição	4
	Analisar Logs de Erros de Sistemas e Servidores de Aplicação	Incidente	8
	Atribuir, alterar, remover permissões em pastas em servidores de aplicação	Requisição	4
	Coletar dados de servidores de aplicação	Requisição	4
	Configurar Profile de servidor de aplicação	Requisição	8
	Configurar aplicação no servidor	Requisição	4
	Configurar, alterar, atualizar, remover certificado digital em servidor de aplicação	Requisição	4
	Participar de grupo de trabalho DevOps	Requisição	4
	Analisar desempenho de sistema/aplicação	Requisição	8



	Conduzir análise de incidentes de segurança ocorridos em sistema/aplicação	Incidente	8
	Instalar, administrar, configurar, alterar, melhorar software específico	Requisição	8
	Tratar incidentes em sistema/aplicação	Incidente	2
	Definir, atualizar padrão de hardening para servidores de aplicação	Requisição	16
	Incluir, alterar, excluir arquivos, pastas em servidores de aplicação	Requisição	4
	Levantar Informação em ambiente de aplicação	Requisição	4
	Tratar Incidente em servidor de aplicação	Incidente	2
	Tratar indisponibilidade em software, ferramenta, solução de apoio	Incidente	2
	Instalar, atualizar, configurar, remover software/aplicativo em servidor	Requisição	4
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Teste de Contingência/Alta Disponibilidade	Requisição	16
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Aplicação e Operação	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Bloco de Serviço de Banco de Dados	Realizar, alterar, melhorar configuração do banco de dados	Requisição	8
	Criar, alterar, desbloquear, excluir usuário ou senha em banco de dados	Requisição	4
	Tratar erro de acesso ou execução em banco de dados	Incidente	2
	Analisar segurança de acesso em banco de dados	Requisição	8
	Analisar e melhorar o desempenho de banco de dados	Requisição	8
	Atribuir permissão em objetos/base de dados	Requisição	4
	Executar script (banco de dados corporativo)	Requisição	4
	Executar script (banco de dados de prateleira)	Requisição	4
	Executar script (banco de dados departamental)	Requisição	4
	Copiar dados ou estrutura de dados/schema	Requisição	8
	Tratar incidentes de rotinas/jobs agendados	Incidente	2
	Criar, alterar, excluir usuário/esquema de banco de dados	Requisição	4
	Encerrar conexão de usuário em banco de dados	Incidente	2
	Gerar relatório de diferenças entre bases de dados/esquemas	Requisição	8
	Criar, implementar, alterar, melhorar rotinas de backup em banco de dados	Requisição	8
	Instalar, atualizar versão de SGBD	Requisição	8
	Levantar informação em ambiente de banco de dados	Requisição	4
	Analisar e corrigir script de banco de dados	Incidente	2
	Realizar backup de esquema/base de dados	Requisição	4



	Criar, alterar, melhorar, remover rotina de backup em banco de dados	Requisição	8
	Realizar configuração e manutenção de rotinas de backup RMAN	Requisição	8
	Realizar engenharia reversa de estrutura ou objetos de banco de dados	Requisição	4
	Realizar restore de banco de dados	Incidente	4
	Tratar incidente em servidor de banco de dados	Incidente	2
	Configurar, alterar, melhorar servidor de relatórios (Power BI Server)	Requisição	4
	Atualizar versão do servidor de relatórios (Power BI Server)	Requisição	8
	Configurar, alterar, melhorar solução de Business Intelligence (BI)	Requisição	4
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Administrar, configurar, alterar, melhorar infraestrutura de ETL	Requisição	8
	Implantar, monitorar rotinas de ETL	Requisição	4
	Tratar erro e falha de rotina ETL	Incidente	2
	Analisar e corrigir desempenho em servidor de banco de dados	Incidente	4
	Analisar e propor melhoria para o desempenho de rotina ETL	Incidente	8
	Elaborar, analisar, executar, melhorar rotinas de migração de dados	Requisição	16
	Participar de grupo de trabalho DevOps	Requisição	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Outras configurações afetas a Torre de Banco de Dados	Requisição	16
Bloco de Serviço de Colaboração	Criar, alterar, configurar, excluir GPO	Requisição	8
	Criar, alterar, configurar, excluir Sites, OU, e outros objetos	Requisição	8
	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de Active Directory	Requisição	8
	Criar, alterar, excluir, administrar usuários ou grupos no Active Directory	Requisição	4
	Tratar incidente no serviço no Active Directory	Incidente	2
	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de Correio Eletrônico	Requisição	8
	Criar, alterar, excluir, administrar caixa de e-mail individual ou departamental	Requisição	4
	Tratar incidente no serviço de Correio Eletrônico	Incidente	2
	Alterar permissões de destinatário ou remetente em caixa de e-mail	Requisição	4
	Atribuir, alterar, excluir permissões em e-mails institucionais	Requisição	4
	Criar, alterar, excluir, administrar listas de distribuição	Requisição	4
	Bloquear remetentes no servidor de Correio Eletrônico	Requisição	4
	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de DNS	Requisição	8
	Criar, alterar, excluir, administrar registros DNS	Requisição	4



	Tratar incidente no serviço de DNS	Incidente	2
	Analisar motivo de mensagem que não foi enviada ou recebida	Incidente	2
	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de File Server e DFS	Requisição	8
	Atribuir, alterar, excluir permissões em pastas corporativas	Requisição	4
	Criar, alterar, movimentar, copiar, excluir pastas corporativas	Requisição	4
	Corrigir problemas de acesso em pastas corporativas	Incidente	2
	Tratar incidente no serviço de File Server	Incidente	2
	Administrar, configurar, alterar serviço de Servidor de impressão	Requisição	8
	Adicionar, alterar, remover impressora no servidor de impressão	Requisição	4
	Tratar incidente em servidor de impressão	Incidente	2
	Administrar, configurar, alterar serviço de SCCM	Requisição	8
	Criar, configurar, alterar, excluir deploy de software via SCCM	Requisição	4
	Criar, configurar, alterar, excluir Medição de Software via SCCM	Requisição	8
	Criar, configurar, alterar, excluir recursos do SCCM	Requisição	8
	Tratar incidente no serviço de SCCM	Incidente	2
	Administrar, configurar, alterar serviço de SCOM	Requisição	8
	Instalar, configurar, parametrizar, alterar, excluir agente de monitoração SCOM	Requisição	8
	Instalar, atualizar versão de software de colaboração	Requisição	16
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Criar, alterar, administrar, excluir agendamento de scripts	Requisição	4
	Administrar, configurar, alterar serviço de SharePoint	Requisição	8
	Criar, configurar, alterar, excluir site ou subsite no SharePoint	Requisição	4
	Configurar permissões de acesso no serviço de SharePoint	Requisição	4
	Tratar incidente no serviço de SharePoint	Incidente	2
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Levantar informação em ambiente de colaboração	Requisição	4
	Tratar Incidente Em Servidores de Colaboração	Incidente	2
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Colaboração	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Bloco de Serviço de Nuvem Computacional (IaaS, PaaS, SaaS)	Realizar estimativa de custo para serviço de nuvem	Requisição	16
	Criar, administrar, modificar, excluir recursos em nuvem	Requisição	8
	Elaborar relatório de consumo de créditos em nuvem	Requisição	8
	Criar, administrar, modificar, excluir usuários e perfis de administração de nuvem	Requisição	8



Tratar Incidente Em Servidores de Monitoração	Incidente	2
Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
Acompanhar fornecedor	Requisição	4
Outras configurações afetas a Torre de Nuvem Computacional (IaaS, PaaS, SaaS)	Requisição	16
Elaborar relatório técnico	Requisição	16



ANEXO III (do Termo de Referência)-

- TERMO DE RESPONSABILIDADE COM AS NORMAS DE SEGURANÇA E COM A CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

A empresa [**RAZÃO 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 PREFEITURA MUNICIPAL DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS, 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 XXXX/202X.

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 MUNICÍPIO 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.

Local e data

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa

Observação: este documento deve ser emitido em papel timbrado que identifique o emissor.



**ANEXO IV (do Termo de Referência)-
- TERMO DE CIÊNCIA E DE RESPONSABILIDADE**

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 CIÊNCIA E DE RESPONSABILIDADE** com as normas de segurança, com o uso de recursos de tecnologia e com a confidencialidade das informações firmado pela empresa por ocasião da assinatura do contrato n.º XXX/202X.

Local e data

Identificação e Assinatura

Observação: esta declaração deve ser emitida em papel timbrado da empresa contratada.



**ANEXO V(do Termo de Referência)-
- TERMO DE VISTORIA TÉCNICA**

Pregão Presencial nº XXX/202X.

Eu, _____, representando a empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, DECLARO, para fins de participação no Pregão em referência, que realizei visita técnica na SEDE da CONTRATANTE, localizada na Estrada da Usina Velha, nº 600 – Centro – Armação dos Búzios - RJ, onde pude analisar e dirimir questões técnicas relativas à infraestrutura, ao portfólio de sistemas e ao escopo das especificações do objeto a ser licitado, de modo que a empresa não incorrerá em omissões que jamais poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços ou acréscimo dos preços.

DECLARO que foram sanadas pela equipe técnica da CONTRATANTE todas as dúvidas que porventura foram por mim questionadas e que marquei de próprio punho os itens abaixo:
[] Dados de identificação e de vínculo com a empresa foram conferidos pela equipe técnica da CONTRATANTE;

[] Recebi o resumo descritivo da vistoria;

[] Vistoriei o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços e os recursos materiais a serem disponibilizados para a equipe contratada;

[] Conheci os modelos e quantidades de equipamentos de hardware e periféricos objeto dos serviços;

[] Tomei conhecimento dos principais softwares, aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização nos computadores servidores e estações de trabalho;

[] Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, recomendações e normatizações da CONTRATANTE;

[] Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados;

[] Foram esclarecidas todas as minhas perguntas de modelagem, padronização e características técnicas adotadas pela CONTRATANTE.

DECLARO ainda que todas as informações recebidas por ocasião da visita técnica à CONTRATANTE serão mantidas em sigilo, não cabendo divulgação de qualquer espécie.



_____, ____ de _____ de 2023.

Servidor da CONTRATANTE que acompanhou a vistoria técnica	Representante da Licitante
<p>_____</p> <p><Nome> <Cargo> <Matrícula></p>	<p>_____</p> <p><Nome> <Cargo> <CPF></p>



ANEXO VI (do Termo de Referência)-

- DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA

Pregão Presencial nº XXX/202X.

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, representada pelo Sr. (a) _____, DECLARA, para fins de participação no Pregão em referência, que OPTOU POR NÃO REALIZAR visita técnica à CONTRATANTE, oportunidade em que poderiam ser analisadas e dirimidas questões técnicas relativas à infraestrutura, ao catálogo de serviços de TI, e ao escopo das especificações do objeto a ser licitado, de modo que a empresa não poderá posteriormente alegar que incorreu em omissões por desconhecimento, nem tão pouco essas poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços ou acréscimo dos preços.

_____, ____ de _____ de 2023.

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente



**ANEXO VII (do Termo de Referência)-
- PERFIS PROFISSIONAIS**

1. Dos perfis profissionais para execução dos serviços

1.1. Para que haja garantia de qualidade no serviço executado e modernização das metodologias de Gestão de TI, a CONTRATADA deverá manter profissionais qualificados nas áreas funcionais, que deverão ser gerenciados exclusivamente pelo representante técnico da empresa CONTRATADA, de forma que a CONTRATANTE possa obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no seu ambiente de Infraestrutura tecnológica, bem como alcançar a excelência nos serviços de TI.

1.2. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da CONTRATANTE e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança, sendo possível, execução ou operacionalização remota.

1.3. Para tanto, salienta-se que essa responsabilidade de formação da equipe de profissionais é exclusiva da empresa CONTRATADA.

1.4. As equipes deverão ser dimensionadas pela empresa CONTRATADA de forma a atender as demandas de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no contrato.

1.5. Será de responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento da legislação trabalhista e outras específicas para os profissionais que prestarão o serviço nas dependências da CONTRATANTE.

1.6. Durante a vigência e execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter profissionais com as qualificações necessárias à execução do contrato. As competências podem estar presentes em diversos profissionais, ou acumuladas em um mesmo colaborador, cabendo a CONTRATADA manter o número adequado de prestadores para cada serviço, objetivando a garantia dos níveis de serviço.

1.7. Durante a vigência do contrato e execução dos serviços, a CONTRATADA deverá manter um banco de profissionais que atendam todos os requisitos de formação, treinamentos e experiência, para os profissionais alocado aos serviços rotineiros do contrato, ou para os profissionais que prestam serviços sob demanda, ainda que em determinado momento não haja serviço ou solução de TI que demande algum conhecimento exigido.



**ANEXO VIII(do Termo de Referência)-
- ESTIMATIVA DE VOLUME**

1. A volumetria de serviço descrita neste documento, tem por principal objetivo subsidiar a licitante para dimensionar adequadamente a equipe técnica e assim precificar adequadamente o valor de cada serviço.

2. Os serviços serão executados por empreitada global, com pagamento de valor mensal fixo.

3. Para os serviços de Atendimento de Suporte ao Usuário de TI (Service Desk) Remoto e Presencial, são relevantes principalmente a estimativa de chamados abertos por usuário

3.1. Total de funcionários que deverão ser atendidos pela empresa contratada, segundo levantamento junto ao Departamento de Recursos Humanos: 4261

3.1.1. Quantitativo aproximado por secretaria:

Secretaria/Unidade	Qtd de Funcionários
CONTROL. GERAL	17
GAB. DO PREFEITO E DO VICE-PREFEITO	318
PROC. GERAL	34
SEC DESENVOLVIMENTO URBANO	11
SEC. DES SOC TRAB RENDA	115
SEC. MUN. DE TURISMO	15
SEC. MUN. DE EDUCACAO CIENCIA E TECNOLOGIA	2245
SEC. MUN. DE SEGURANÇA E ORDEM PUBLICA	152
SEC. MUN. MEIO AMBIENTE E URBANISMO	48
SEC. SAUDE	978
SEC. SERV. PUBLICOS	47
SEC.MUN. DE ADMINISTRACAO	87
SECRETARIA MUN DA PESSOA COM DEFICIENCIA	13
SECRETARIA MUN DE GOVERNANÇA E COMPLIANCE	8
SECRETARIA MUN DE OBRAS E SANEAMENTO	1
SECRETARIA MUN DE PESCA, AGRICULTURA E ESPORTES NAUTICOS	8
SECRETARIA MUN DE PLANEJAMENTO DE AÇÕES ESTRATEGICAS E INTEGRAÇÃO	1
SECRETARIA MUN DO IDOSO	10
SECRETARIA MUN. DA MULHER	21
SECRETARIA MUN. DE CULTURA E PAT. HISTORICO	32
SECRETARIA MUN. DE FINANÇAS E ARRECADAÇÃO	40
SECRETARIA MUN. DE LAZER E ESPORTE	25
SECRETARIA MUN. DE OBRAS E PROJETOS	26
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO	9
Total Geral	4261

4. Tendo em vista há não existência de dados históricos desses atendimentos. Deve ser considerado uma média de 2 a 5 chamados/atendimentos por equipamento por mês e/ou



0,5 a 2 chamados de suporte técnico por funcionário pode abrir de por mês.

5. Deve ser considerado também o seguinte parque computacional:

5.1. Switchs:

Unidade	QTD
FMS - Fundo Municipal de Saúde	12
SWITCH EQUIPAMENTO DE REDE SWITCH C/ 24 PORTAS - C/ IEEE 502,3 E IEE 802,3V PARA 10/100 BASA. TX 48 PORTAS 10/100MBPS FAST ETHERNET P/ CONFECCÃO REDE DE DADOS. PROCESSO: 7805/2012 EMPENHO: 479/2012- D: 13/09/2012	
NOTA FISCAL: 201 - D:12/09/12. - SWITCH	3
SWITCH EQUIPAMENTO DE REDE SWITCH C/ 8 PORTAS - 10/100 MBPS, COM LED, INDICADORES PARA SIMPLES DIAGNOSTICO - FAST ETHERNET. PROCESSO: 7805/2012 EMPENHO: 479/2012- D: 13/09/2012	
NOTA FISCAL: 201 - D:12/09/12. - SWITCH	5
SWITCH Switch Intelbrás 16 portas 10/100 N/S. Processo: 11527/2010 Empenho: 568/2010 - SWITCH	3
SWITCH Swith 24 portas Encore 10/100. Processo: 11393/2010 Empenho: 572/2010 - SWITCH	1
PMAB - Prefeitura Municipal de Armação dos Búzios	7
SWITCH SWITCH 24 PORTAS FAST ETHERNET SEM GTIN. Processo nº 504/2022, Empenho nº 504/2022, Nota Fiscal nº 000.000.252 Série 1	1
SWITCH SWITCH DE 8 PORTAS 10/100 MBPS. PROCESSO 2100/2014, EMPENHO 330/2014, NF-e 000.000.871. - SWITCH	6
Total Geral	19

5.2. Computadores Próprios:

Unidade	QTD
Prefeitura Municipal de Armação dos Búzios	133
COMPUTADOR (CPD NO HOSPITAL) Pc padrão usu.prof, , com 64 bits e licenciado, vel. 2.83 GHZ c/ quatro núcleos, Mem.8GB, pl 10/100/1000, 450W. Proc.: 8907/09 Emp.: 684/09	1
COMPUTADOR (CAMERAS DO HOSPITAL) PC padrão usuário avanç.com 64 bits , vel. 2.2 GHZ c/ dois núcleos, Mem. 4GB, pl. 10/100/1000, fonte 450W Proc.: 8907/09 Emp.: 684/09	1
COMPUTADOR (CPD DO HOSPITAL) PC padrão usuário avanç.com 64 bits , vel. 2.2 GHZ c/ dois núcleos, Mem. 4GB, pl. 10/100/1000, fonte 450W Proc.: 8907/09 Emp.: 684/09	2
COMPUTADOR (PARA USO NO ALMOX. DA SAÚDE) Computador padrão usuário ,Sist. Oper.c/ suporte de rede, com 64 bits e licenciado, vel. 2.2 GHZ, disco rígido 160 GB, monitor de video 18,5", Mem. 2GB, mouse óptico, placa de rede 10/100/1000, fonte 350 W real. Proc.:8907/09 Emp.684/09	1
COMPUTADOR (SAME NO HOSPITAL) PC padrão usuário avanç.com 64 bits , vel. 2.2 GHZ c/ dois núcleos, Mem. 4GB, pl. 10/100/1000, fonte 450W Proc.: 8907/09 Emp.: 684/09	1
COMPUTADOR Computador com processador de 2 nucleos, clock de 266 ghz. 3mb, cachê fzb 1066 mhz, placa desom/rede/video onbord, memória 2 gb Processo 00104/2009 Empenho 01358/2009	1



COMPUTADOR Computador composto por processador Celerom, memória 2 GB, 160 GB, disco rígido, teclado abnt2 e mouse óptico. Processo: 11711/2010 Empenho: 564/2010	16
COMPUTADOR Computador configuração básica KAPX , processador 2.6 GBZ, 02 GB memória RAM, teclado ABNT2. Processo: 11393/2010 Empenho: 571/10	18
COMPUTADOR Computador Kapx Configuração avançada Proc. de 4 núcleos, 250 GHZ, 4 MB cache L2, 4 GB de memória RAM , 500 GB de disco rígido, teclado ABNT2, sistema operacional 32 Bits. Processo: 11393/2010 Empenho: 570/20	2
COMPUTADOR Computador padrão usuário ,Sist. Oper.c/ suporte de rede, com 64 bits e licenciado, vel. 2.2 GHZ, disco rígido 160 GB, monitor de video 18,5", Mem. 2GB, mouse óptico, placa de rede 10/100/1000, fonte 350 W real. Proc.:8907/09 Emp.684/09	12
COMPUTADOR Configurado com processador de primeira linha, memória de 512mb, HD de 80Gb, monitor LCD de 15", mouse ótico, teclado convencional. Proc. nº 05895/08. Proc de Pag. nº 010048/08. Empenho nº 0461/08	11
COMPUTADOR PC padrão usuário ,Sist. Oper.c/ suporte de rede, com 64 bits e licenciado, vel. 2.2 GHZ, disco rígido 160 GB, monitor de video 18,5", Mem. 2GB, mouse óptico, placa de rede 10/100/1000, fonte 350 W real. Proc.:8907/09 Emp.684/09	1
COMPUTADOR PC padrão usuário avanç.com 64 bits , vel. 2.2 GHZ c/ dois núcleos, Mem. 4GB, pl. 10/100/1000, fonte 450W Proc.: 8907/09 Emp.: 684/09	6
COMPUTADOR AMD 2.2GHZ Microcomputador de 2.2ghz AMD, com 1GB de memória DDR2 667 MHZ; HD samsung SATA II com 160GB: Placa mãe biostar com som, vídeo e rede integrados, gravador de DVD LG SATA; Gabinete ATX com 4 baias, teclado, mouse e caixa de som. Proc nº 06738/09. Empenho n	2
COMPUTADOR MODELO ADM2 Computador Modelo ADM2. Proc nº 07283/08. Empenho nº 0422/2008.	3
COMPUTADOR(SERVIDOR NO HOSPITAL) PC padrão usuário avanç.com 64 bits , vel. 2.2 GHZ c/ dois núcleos, Mem. 4GB, pl. 10/100/1000, fonte 450W Proc.: 8907/09 Emp.: 684/09	1
GABINETE Computador Megahome DCseries - E5800 - CSO Megaware. Proc. nº 04397/11. Empenho nº 0327/11. NF. nº 441	8
GABINETE Computador Megahome DCseries - E5800 - CSO Megaware. Proc. nº 04397/11. Empenho nº 0328/11. NF. nº 436	8
GABINETE Computador Megahome DCseries - E5800-CSO Megaware. Proc.nº 04397/11.Empenho nº 326/11. NF nº 434	20
GABINETE Computador Megahome DCseries - E5800-CSO Megaware. Proc.nº 04397/11.Empenho nº 330/11. NF nº 435	8
GABINETE Computador tipo Pentium 4 - 2,8 GMZ; placa mãe com 512 mb de memória; MD de 80 GB; placa de vidro 128 mb com gravador de DVD - Pentium	1
GABINETE Computador tipo Pentium 4 - 2,8 GMZ; placa mãe com 512 mb de memória; MD de 80 GB; placa de vidro 128 mb com gravador de DVD - Pentium. OBS: Incorporado conforme o Proc. nº 4685/08.	1
GABINETE Computador, processador Athlon X2 5600 2.8 Ghz, 160 GB de Hard disk, 2gb de memória RAM. Processo interno 5623/2014, Termo de doação N° 034/2013, Processo Previdência social 44101.000084/2013-41.	3
MICRO COMPUTADOR 166MMX	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM PROC. 11246/01 III 800 MHZ, GABINETE MINI ATX, MONITOR DE 15, PLA CA MAE ASUS TUV4X X HD 20 GB MEMORIA 256 MB, PLACA DE VIDEO DE 8 MB , CD ROM 56 X DRIVE 1.44	3
MICRO COMPUTADOR... 3166/04 GABINETE MINI TORRE ATX,PLACA MAE ASUS A7V8X-MX - 256 MBDDR, HD 40 GB 7200- MONITOR 15	1
GABINETE DO PREFEITO	22



COMPUTADOR (DOAÇÃO PARA ASSOCIAÇÃO DE JOSÉ GONÇALVES) Computador Celeron 2.8 N15235 , 512 MB DDR, DVD- RW IDE 80 IDE com Floppy ON-BOARD, Mouse PS/2 preto, teclado preto, caixas de som. Processo de doação : 2803/2011	4
COMPUTADOR Computador com processador de 4 nucleos, clock de 3,2 8 MB, Placa mãe LGA 1366, memória DDR3 1066, placa de rede 10/100/1000 Processo 000104/2009 Empenho 01358/2009	1
COMPUTADOR COMPUTADOR com processador de 64 bits, 2GB de RAM, DVD-RW, placa de video 256MB, Processo: 16740/2013 - Nota fiscal: 000000827 - Empenho: 992/2013	3
COMPUTADOR COMPUTADOR com processador de 64 bits, 2GB de RAM, DVD-RW, placa de video 256MB, Processo: 16740/2013 - Nota fiscal: 000000827 - Empenho: 992/2013	1
COMPUTADOR Computador Kapx Configuração avançada Proc. de 4 núcleos, 250 GHZ, 4 MB cache L2, 4 GB de memória RAM , 500 GB de disco rígido, teclado ABNT2, sistema operacional 32 Bits. Processo: 11393/2010 Empenho: 570/20	1
COMPUTADOR MICROCOMPUTADOR COM 500GB, PROCESSADOR DUAL CORE, MEMÓRIA DE 4G E COM MONITOR LED18,5".	
PROCESSO: 8984/2012	
EMPENHO: 1380/2012 - DATA: 31/08/2012	
NOTA FISCAL: 41 - DATA: 27/09/2012.	1
GABINETE Computador, processador Athlon X2 5600 2.8 Ghz, 160 GB de Hard disk, 2gb de memória RAM. Processo interno 5623/2014, Termo de doação N° 034/2013, Processo Previdência social 44101.000084/2013-41.	2
MICRO COMPUTADOR - CPU AMD CPU AMD SEMPRON 2.6GHZ,MOUSE PS2 VCOM, CAIXA DE SOM 100WTS CLONE.	1
MICRO COMPUTADOR COM MEMORIA RAM DE 4GB, E 500GB HD.	
PROCESSO: 10382/2012	
EMPENHO: 74 - DATA: 08/12/2012	
NOTA FISCAL: 362 - DATA: 07/12/2012	4
MICRO COMPUTADOR PENTIUM III DE 1GB, PLACA ASUS CUV 4X, 128MB DIMM PC 133, DRIVE 1.44 MB, HD 30GB, MONITOR SVGA COLOR 17 , PLACA DE VIDEO 32 MB, GABINETE ATX, TECLADO, MOUSE FAX/MODEM 56K, ZIP DRIVE DE CD-ROM 56X, GRVADOR D E CD. PROC.:01-02406/02	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM PROC. 1148/01 MICRO COMPUTADOR PENTIUM III 700 COM 128 MB RAM HD 10 GB, MONITOR 15 POL.	1
MICROCOMPUTADOR KAPAX, COM 4GB DE MEMORIA RAM E 500 GB DE HD.	
PROCESSO: 10382/2012	
EMPENHO: 77 - DATA: 08/11/2012	
NOTA FISCAL: 360 - DATA: 07/12/2012	2
PROCURADORIA GERAL	12



GABINETE | Computador, processador Athlon X2 5600 2.8 Ghz, 160 GB de Hard disk, 2gb de memória RAM. Processo interno 5623/2014, Termo de doação N° 034/2013, Processo Previdência social 44101.000084/2013-41. 1

GABINETE | Micro Computador Similar Intel Dual Core; HD 500GB; Memória 2GB DDR3; Gabinete ATX; Gravador de DVD;

Placa Mãe; Mouse; Teclado e Caixa de Som. Processo nº 09437/2014. Empenho nº 01172/2014. Nota Fiscal nº

000.000.811 11

SEaur - SECRETARIA MUN. DE AMBIENTE E URBANISMO 13

COMPUTADOR | Computador Fácil UDP. I3. DDR4. Lançado conforme Processo nº 5329/2023. Referente a Conversão de Compensatória Ambiental do Termo de Compromisso nº 040/2021. Nota Fiscal nº 072419. 1

COMPUTADOR | Computador Fácil. I5. DDR4. 9400F H310. Lançado conforme Processo nº 5329/2023. Referente a Conversão de Compensatória Ambiental do Termo de Compromisso nº 040/2021. Nota Fiscal nº 071784. 2

COMPUTADOR | COMPUTADOR INTEL I3. 4GB Memória. DDR3. HD SSD 120GB. Windows. Termo de Compromisso nº 26/2023 do Processo 13804/2021. Processo de Incorporação nº 9082/2023. Nota Fiscal nº 92650. 2

COMPUTADOR | COMPUTADOR INTEL I5 Completo. Core I5 9ª Geração. Memória 8GB DDR4. Placa de Vídeo GE Force GT. HD SSD 240GB. Termo de Compromisso nº 98/2021 do Processo 11104/2021. Processo de Incorporação nº 9082/2023. Nota Fiscal nº 000723. 1

COMPUTADOR | COMPUTADOR KIT GAMER BRASIL. Core I5 650. 8Gb Ram. SSD 256GB. Windows 10. Termo de Compromisso nº 13/2023 do Processo 12230/2021. Processo de Incorporação nº 9082/2023. Nota Fiscal nº 2023. 3

COMPUTADOR | COMPUTADOR PC GAMER Smart I5. 16GB (GT 1030 2GB) SSD 120GB. PC SMT 82690. Termo de Compromisso nº 19/2023 do Processo 9811/2021. Processo de Incorporação nº 9082/2023. Nota Fiscal nº 71016. 2

COMPUTADOR | Computador Skill. Intel I5. 16GB. SSD 480GB. 9400F. GT210M19. Lançado conforme Processo nº 5329/2023. Referente a Conversão de Compensatória Ambiental do Termo de Compromisso nº 014/2023. Nota Fiscal nº 1155527. 1

COMPUTADOR | COMPUTADOR Intel Core I5. 8GB. SSD 240GB. HDMI. Easy PC Go. Termo de Compromisso nº 016/2021 do Processo nº 7563/2023. Processo de Incorporação nº 10523/2023. Nota Fiscal nº 3275. 1

SECAD - SECRETARIA MUN. DE ADMINISTRAÇÃO 22

COMPUTADOR | Computador Bematech CEL DC J 1800 2,41 GHZ 4GB 500GB . Processo de Doação 2986/2021 Nota Fiscal: 15.755 1

COMPUTADOR | Computador DESKTOP AT SERIES D/CORE 2 DUO/2GB/ 500GB . Processo de Doação 2986/2021 Nota Fiscal: 15.755 1

COMPUTADOR | Computador MICRO NFX J1800 CEL 4GB DDR/SSD 120GB - NEWFACE. Processo de Doação 2986/2021 Nota Fiscal 15.755 1

COMPUTADOR | Computador MICRO NTC PC CELERON 1035 SSD (J4005/4GB/SSD120/ITX/DDR4) 16780. Processo de Doação 2986/2021 Nota Fiscal 15.755 2

COMPUTADOR | Computador Positivo PREMIUM CELERON G530 - 2GB / 500GB . Processo de Doação 2986/2021 Nota Fiscal: 15.755 1

COMPUTADOR | Computador RS- 2100 I3 4GB/500GB - 102075620 . Processo de Doação 2986/2021 Nota Fiscal: 15.755 1

COMPUTADOR | MICROCOMPUTADOR DELL com Processador de 06 Núcleos e 12 Threads. Memória de 8GB DDR4(1x8GB) 3200Mhz. Armazenamento de 256GB PCLE NVME. 12



Windows 10 PRO. Teclado e Mouse UBS. Core I5. Processo de Origem nº 12810/2023. Processo de Pagamento nº 2553/2023. Empenho nº 114/2023. Nota Fiscal nº 000.000.073.	
COMPUTADOR Computador Essencial Enem D. Core 2,0 Ghz . Processo de doação nº 11098/2021 Nota Fiscal: 208759 (Kalunga.com) - COMPUTADOR - Computador	1
COMPUTADOR Computador Essencial Enem D. Core 2,0 Ghz 84715010. Processo de doação nº 11098/2021 Nota Fiscal: 093863 (Kalunga.com) - COMPUTADOR - Computador	2
SECRETARIA MUN. DE ADMINISTRAÇÃO	514
CALL CENTER Call Center para uso terminais de computadores, medindo 070 x 070, com duas conexões, revestimento em melanina. cor Azul. Proc. nº 02669/08. Empenho nº 00837/08.	1
CAMERA PARA MICRO COMPUTADOR CREATIVE GO. PROC.:12-01769/02	1
COMPUTADOR Computador com processador 64 BITS, 2GB, USB, EMPENHO 951/2013 PROCESSO 16270/2013 NF 832	1
COMPUTADOR Computador com processador 64 BITS, 2GB,USB. EMPENHO 951/2013 PROCESSO 16270/2013 NF 852.	4
COMPUTADOR Computador com processador de 2 nucleos, clock de 266 ghz, 3 mg, cachê FSB 1066 mhz, Placa mãe/rede/video, memória 2gb Processo 00104/2009 Empenho 01358/2009	1
COMPUTADOR Computador com processador de 64 BITS, 2 GB de RAM, DVD, RW, Positivo, HD sata 2, 160 GB, Empenho nº 226/14, Processo nº 0588/14, Nota Fiscal nº 000.000.859	2
COMPUTADOR COMPUTADOR COM PROCESSADOR DE 64 BITS, 2 GB DE RAM, DVD-RW; PROCESSO 2100/2014, EMPENHO 330/2014, NF-e 000.000.862	1
COMPUTADOR COMPUTADOR COM PROCESSADOR DE 64 BITS, 2 GB, DE RAM, DVD-RW. PROCESSO 2100/2014, EMPENHO 330/2014, NF-e 000.000.868.	1
COMPUTADOR COMPUTADOR com processador de 64 bits, 2GB de RAM, DVD-RW, placa de video 256MB, Processo: 16740/2013 - Nota fiscal: 000000827 - Empenho: 992/2013	1
COMPUTADOR Computador com processador de 64 bits, c/ desempenho equiv. a 400MHZ, Windows XP	
Processo: 4811/2014 - Empenho: 465/2014 - Nota Fiscal: 000000901	1
COMPUTADOR Computador composto por processador Celerom, memória 2 GB, 160 GB, disco rígido, teclado abnt2 e mouse óptico. Processo: 11711/2010 Empenho: 564/2010	8
COMPUTADOR Computador configuração básica KAPX , processador 2.6 GBZ, 02 GB memória RAM, teclado ABNT2. Processo: 11393/2010 Empenho: 571/10	1
COMPUTADOR Computador Intel I3, 4GB Ram, HD500GB, Gravador de DVD e Kit Multimidia. Processo nº 13547/2013 - Empenho nº 000852/2013 - N. Fiscal nº 000.000.004	1
COMPUTADOR Computador MZ- Servidor. Processador especifico para servidor frequencia de base 2.53 Ghz, 8 MB cachê 1.3 Potencia 95 w, 4 núcleos, 500 GB disco rígido de alta taxa de transferencia de dados, 04 GB de memória RAM DDR3, teclado abnt2, mouse óptico. Processo: 11883/2010 Empenho: 563/2010.	1



COMPUTADOR Computador padrão usuário ,Sist. Oper.c/ suporte de rede, com 64 bits e licenciado, vel. 2.2 GHZ, disco rígido 160 GB, monitor de video 18,5", Mem. 2GB, mouse óptico, placa de rede 10/100/1000, fonte 350 W real. Proc.:8907/09 Emp.684/09	1
COMPUTADOR Computador Semprom 3400; HD 80; Memória de 512MB; Gabinete similar a Super Case; Cor branco neve ou cinza; Gravador de DVD; Som; Rede; USB; Vídeo: On board. Proc.nº 06295/07. Empenho nº 01469/07.	13
COMPUTADOR Configurado com processador de primeira linha, memória de 512mb, HD de 80Gb, monitor LCD de 15", mouse ótico, teclado convencional. Proc. nº 05895/08. Proc de Pag. nº 010048/08. Empenho nº 0461/08	2
COMPUTADOR CPU - COMPUTADOR CONFIGURAÇÃO BÁSICA, PROCESSADOR 2,6GHZ, 2 GH DE MEMORIA RAM DDR 2-800, 500GB DE DISCO RIGIDO STA 7200 RPM, GRAVADOR DE DVD, TECLADO ABN T2, MOUSE ÓPTICO.	
PROCESSO:3514/2011	
EMPENHO:551/2011 - DATA:05/04/11	1
COMPUTADOR MICROCOMPUTADOR COM 500GB, PROCESSADOR DUAL CORE, MEMÓRIA DE 4G E COM MONITOR LED18,5".	
PROCESSO: 8984/2012	
EMPENHO: 1380/2012 - DATA: 31/08/2012	
NOTA FISCAL: 41 - DATA: 27/09/2012.	2
COMPUTADOR PC padrão usuário avanç.com 64 bits , vel. 2.2 GHZ c/ dois núcleos, Mem. 4GB, pl. 10/100/1000, fonte 450W Proc.: 8907/09 Emp.: 684/09	1
COMPUTADOR Processador 2,93 GHZ, 8 MB DDR 31066 MHz, com teclado e mouse. Processo: 7780/2011 Empenho: 01370/2011 Nota Fiscal: 011	2
COMPUTADOR PROCESSO 09807/05 NF 000013	3
COMPUTADOR UM MICRO COMPUTADOR INTEL CORE 5 (HD 320 2 GB, DVDRW, REDE, SOM, VIDEO, ON BOARD, TECLADO, MOUSE, OPT,CAIXA DE SOM, MONITOR LCD 18,5	
NUMERO DO PROCESSO: 03817/2011	
NUMERO DO EMPENHO: 00499/2012 - DATA: 26/03/2012	1
COMPUTADOR INTEL C2 DUO 7300 (2GB) Microcomputador Intel C2 Duo 7300. Placa mãe intel. Memória 2Gb, DDR2 800. Hard Disk 160 GB Sata. Gabinete ATX. Placa de vídeo 512 PC Express. Leitor de cartão. Teclado e Mouse Óptico. Proc. nº 02203/09. Empenh nº 0700/2009. N. Fiscal nº 001782	4
COMPUTADOR INTEL C2 DUO 7300 (4GB) Microcomputador Intel C2 Duo 7300. Placa mãe intel. Memória 4GB DDR 800. Hard Disk 160 Gb. sata. Gabinete ATX. DVD-RW. Placa de vídeo 512 PC express. Leitor de Cartão. Teclado e Mouse Óptico. Proc. nº 02203/09. Empenh nº 0700/2009. N. Fiscal nº 001783.	3
COMPUTADOR MODELO ADM1 Computador Modelo ADM1. Com gravador de DVD-RW, 56x. Proc nº 07283/08. Empenho nº 0422/2008.	2
COMPUTADOR MODELO ADM1 Computador Modelo ADM1. Com gravador de DVD-RW, 56xProc nº 07283/08. Empenho nº 0422/2008.	1
COMPUTADOR MODELO ADM1 Computador Modelo ADM1.Com gravador de DVD-RW, 56x Proc nº 07283/08. Empenho nº 0422/2008.	6



COMPUTADOR MODELO ADM1 Computador Modelo ADM1.Com gravador de DVD-RW, 56x. Proc nº 07283/08. Empenho nº 0422/2008.	1
COMPUTADOR MODELO ADM1 Computador Modelo ADM1.Com gravador de DVD-RW, 56x. Proc nº 07283/08. Empenho nº 0422/2008.	1
COMPUTADOR MODELO ADM2 Computador Modelo ADM2. Proc nº 07283/08. Empenho nº 0422/2008.	1
COMPUTADOR OFFICE Computador Office, processador Intel Pentium Dual Core, com gravador de DVD. Processo de Medida Compensatória nº 1020/2011 Nota Fiscal: 034	4
COMPUTADOR SERVER INTEL S3000 CPU Server Intel S3000 AM-5295 Quad Core X3200. Placa mãe Intel S3000 AH. Memória 16 Gb. Hard Disk 320 Gb Sata II. Placa de vídeo 512 PC Express. DVD-RW. Leitor de Cartão. Teclado e Mouse. Proc. nº 02203/09. Empenho nº 0700/2009. N. Fiscal nº 001782	1
CONJUNTO P/ COMPUTADOR MESA MESA EM L, P/ COMP. TECLADO CENTRAL REBAIXADO, MED.:116X70X74CM CONECTADA A MESA SEC C/ 3 GAVETAS C/ CHAVES MED.:120X60X74CM EM MELANINA. PROC.:12-01170/02	2
CPU CPU, computador configuração básica, processador 2.6 GHZ, 02 GB de memória RAM DDR2 - 800, 500 GB de disco rígido, gravador, teclado e mouse. Processo: 11468/2010 Empenho: 02014/2010	2
GABINETE Computador - QBEX - Intel Celeron Dual. Proc. de Lançamento Nº 14420/13. Proc. Medida Compensatória nº 4204/13.	
Nota Fiscal nº 31012.	1
GABINETE Computador Megahome DCseries - E5800-CSO Megaware. Proc.nº 04397/11.Empenho nº 326/11. NF nº 434	1
GABINETE Computador Megaware Intel i3 2120; HD 500GB; Memória DDR3 4GB; DVD; Teclado, Mouse e Som. Proc. de	
Lançamento Nº 14420/13. Proc. Medida Compensatória nº 03530/12 e 10836/11. Nota Fiscal nº 000090	1
GABINETE Computador tipo Pentium 4 - 2,8 GMZ; placa mãe com 512 mb de memória; MD de 80 GB; placa de vidro 128 mb com gravador de DVD - Pentium	10
GABINETE Computador, processador Athlon X2 5600 2.8 Ghz, 160 GB de Hard disk, 2gb de memória RAM. Processo interno 5623/2014, Termo de doação Nº 034/2013, Processo Previdência social 44101.000084/2013-41.	12
GABINETE Gabinete contendo: Processador similar ao Pentium E2140 Dual Core 1.6Ghz, cooler base cabre, placa mãe, placa de som on board, placa de vídeo on board, placa de rede on board, placa de fax modem on board, memória 1GB DDR2, HD 250 GB, gravador de DVD, drive 1.44, gabinete ATX 4 baias 400W com entrada USB frontal. Mouse óptico PSL com Scroll. Caixa de Som para Computador 360W PMOP power on/off.	3
GABINETE Microcomputador composto por Processador 64 Bits 3000 754 PINOS BOV; Placa mãe para 64 Bits 754 BOV, Placa de Vídeo de 256 MB; Placa de Rede 10/100; Memória 512MB(x2); Gabinete ATX 4 Baias c/ fonte 400W; Gravador de DVD e Drive de Disquete.	3
GABINETE Microcomputador composto por: Processador 64 Bits 3000 754 PINOS; Placa mãe para 64 Bits 754 PINOS; Placa de Vídeo 256 MB; Placa de Rede 10/100; Memória 512 MB (x2); HD 160GB 7200 RPM; Gabinete ATX 4 Baias com fonte 400W; Gravador de DVD; Drive de Disquete.	1
GABINETE ATX 4 BAIAS MICRO COMPUTADOR:PROCESSADOR 3.20GHZ, MEMORIA RAM 1GC DDR400 MATHER BORD TIPO: CHISPSET INTEL 865 DISCO RIGIDO:HD SERIAL ATA 7200 RPM PLACA DE VIDEO PLACA DE REDE 10/ 100M BPS OFFBORD	2



GABINETE ATX 4 BAIAS | Microcomputador Intel Core2D, 2HGz, 2GB, Mem DDR3, HD 500GB,DVDRW, Teclado e Mouse PS2, Cx. de som. Processo nº 07483/11. Empenho nº 01076/11. NF nº 008

	2
MESA COMPACTA 4 PLANOS P/ COMPUTADOR E IMPRESSORA C/ TECLADO RETR TIL , SUPORTE P/ CPU E NOBREAK MED: .152X103X46CM EM MELA NINA. PROC.:11-10728/01	1
MESA COMPACTA 4 PLANOS P/ COMPUTADOR, TECLADO RESTRATIL, SUPORTE P/ CPU E NOBREAK, MED:1.03X0.46X1.52 EM MELANINA. PROC.:04538/01.	1
MESA P/ COMPUTADOR	12
MESA P/ COMPUTADOR	2
MESA P/ COMPUTADOR BASE P/ TECLADO LATERAL REGULAVEL NA ALTURA MED.:86X70X74CM, EM MELANINA CINZA. PROC.:02-02834/02	4
MESA P/ COMPUTADOR BASE P/ TECLADO LATERAL REGULAVEL NA ALTURA MED.:86X70X74CM,EM MELANINA AZUL PROC.:02-02834/02	1
MESA P/ COMPUTADOR C/ BASE P/ TECLADO INTEIRICO REGULAVEL NA ALTURA C/ SUPORTE P/ CPU (GABINETE) EM MELANINA CINZA MED.:86X70X74CM PROC.:06-1849/02	10
MESA P/ COMPUTADOR C/ BASE P/ TECLADO LATERAL REGULAVEL NA ALTURA, MED.: 86X70X74CM EM MELANINA. PROC.:12-02828/02	1
MESA P/ COMPUTADOR C/ BASE P/ TECLADO LATERAL, C/ 2 GAVETAS C/ CHAVES EM MELANINA CINZA MED.:100X70X74 CM. PROC.:06-01850/02	1
MESA P/ COMPUTADOR C/ BASE PARA TECLADO CENTRAL REGULAVEL EM MELAMAMI NA NA COR CINZA MED. 1117X70X73 CM	2
MESA P/ COMPUTADOR C/ BASE PARA TECLADO INTEIRICO E REGULAVEL NA ALTURA , C/ SUPORTE P/ CPU, EM MELANINA CINZA, MED.86X 70X74CM. PROC.:06-08122/01	14
MESA P/ COMPUTADOR C/BASE TECLADO 86X70X74CM, CINZA, INTEIRICO,REGULAVEL EM MELANINA. PROC.:06-01850/02	10
MESA P/ COMPUTADOR C/TECLADO CENTRAL MOD 1157 MELAMINA CINZA	2
MESA P/ COMPUTADOR COMPACTA CINZA NOBICON 1,02X0,45X0,73CM	1
MESA P/ COMPUTADOR N SISPAT 036216 PROCESSO 12023000382/97-06	1
MESA P/ COMPUTADOR PROCESSO 12023000382/97-06 N SISPAT 012205	1
MESA P/ COMPUTADOR TECLADO LATERAL C/02 GAVETAS EM MELAMINA CINZA MED 0,90X 0,70X0,73CM	4
MESA P/ COMPUTADOR 1,20M CINZ	4
MESA P/ COMPUTADOR 1,20M CINZ	1
MESA P/ COMPUTADOR 3152/04	2
MESA P/ COMPUTADOR 333/04 E IMPRESSORA , SUPORTE P TECLADO E CPU. 75X81X52 C M	6
MESA P/ COMPUTADOR 333/04 PARA COMPUTADOR E IMPRESSORA, GAV E PRATELEIRAS DE APOIO P/ MONITOR	1
MESA P/ COMPUTADOR 5507/04	1
MESA P/ COMPUTADOR 5507/04 C/ SUPORTE DE TECLADO E MOUSE RETR TIL, 2 GAVTS	1
MESA P/ COMPUTADOR 6753/02	2
MESA P/ COMPUTADOR 7132/04	4
MESA P/ COMPUTADOR 7533/04	1
MESA P/ COMPUTADOR 8252/03	1
MESA P/ COMPUTADOR TIPO RACK COMPACTA CINZA NOBICON 1,02X0,45X0,73CM	1
MESA P/MICRO COMPACTA 4PLANOS COMPUTADOR E IMPRESSORA MED. 1,5 X 1 X 0,45M PROC.:04-06163/00	1
MESA P/MICRO-COMPUTADOR C/ BASE, TECLADO NA COR CINZA	2
MESA P/MICRO-COMPUTADOR 5164/02	2



MESA SECRETARIA 1.20 CM MED 1.20X.76X.67 COM GAVETEIRO FIXO, TECLADO RETRATIL E SUPORTE P/ CPU DE MICROCOMPUTADOR	1
MICRO COMPUTADOR COM PLACA DE SOM DE 16 BITS, PLACA DE REDE 10/100A SUS, A7N266, COM CPU DE 1.3 GHZ , HD 40GB, 256 DE MEMORIA, MONITOR DE 17	1
MICRO COMPUTADOR MICRO AMD DURON 750MHZ, DRIVE 1.44 MB, HD 10GB, 64 MB, MONITOR 15 , GABINETE, TECLADO, MOUSE, FAX/MODEM 56K, KIT MULTIMIDIA 52X. PROC.:08-10243/01	2
MICRO COMPUTADOR PENTIUM III 1GB, PLACA ASUS CUV 4X, 256 MB DIM, DRIVE 1.44 MB, HD 40GB , PLACA DE VIDEO 32MB, DRIVE CD-ROM , MONITOR SVGA COLOR 17 , GABINETE ATX,	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM IV, 1.4 GB, 256MB, DRIVE 1.44 MB, MONITOR SVGA 15, PLACA DE VIDEO 8MB, KIT MULTIMIDIA 56X, FAX/MODEM 56K, GABINETE ATX, TECLADO , MOUSE. PROC.:11-11269/01	1
MICRO COMPUTADOR 1944/03 AMD DURON 1.1 GHZ, DRIVE 1.44, 128 MB, HD 20 GB, MONITOR SVGA COLOR 15	1
MICRO COMPUTADOR 2262/03 PENTIUM IV 1.8, 256 MG DIMM , PLACA MAE P4B ASUS OFF BOARD PLACA DE VIDEO 64 MB GEFORCE II, PLACA DE REDE 10/100 3 COM , HD 40 MONITOR DE 15	2
MICRO COMPUTADOR 2270/04 PENTIUM IV, 2.4, MEMORIA 512, 40GB, MONITOR 17	1
MICRO COMPUTADOR 4657/03 ATLON XP 1.8, 256 MB, HD 40, PLACA DE VIDEO 32MB REDE 10/100	2
MICRO COMPUTADOR 7502/02	5
MICRO COMPUTADOR 909/04 AMD DURON 1.1 GB, DRIVE 1.44MB, HD 20,128 MB, MONITOR AVGA COL 15	8
MICRO COMPUTADOR - 1464/04	3
MICRO COMPUTADOR - 1464/04 AMD DURON 1.1 , 128 MG, 40 GB, MONITOR 15	2
MICRO COMPUTADOR - 1464/04 DURON AMD 1.1, 128 MGMEMORIA, HD40GB, MONITOR 15 PORTA USB	6
MICRO COMPUTADOR 166 MMX	6
MICRO COMPUTADOR - CPU AMD CPU AMD SEMPRON 2.6GHZ,MOUSE PS2 VCOM, CAIXA DE SOM 100WTS CLONE.	1
MICRO COMPUTADOR - CPU AMD CPU AMD SEPRON 2.6 GHZ, MOUSE PS2 VCOM, CAIXA DE SOM 100WTS CLONE.	5
MICRO COMPUTADOR - CPU AMD SEMPRON CPU AMD SEMPRON 2.6GHZ, MOUSE PS2 VCOM PRETO, CAIXA DE SOM 100WTS CLONE PRETO.	1
MICRO COMPUTADOR - CPU INTEL CPU INTEL PENTIUM IV 3.0GHZ, MOUSE PS2 VCOM, CAIXA DE SOM 100WTS CLONE.	1
MICRO COMPUTADOR - CPU INTEL PENT CPU INTEL PENTIUM IV 2.4GHZ, MOUSE PS2 VCOM, CAIXA DE SOM 100 WTS CLONE.	9
MICRO COMPUTADOR .. K6 II 500 MHZ GABINETE AT, PLACA MAE, HD 10 , 64 M EMORIA MONITOR DE 14	1
MICRO COMPUTADOR .. K6, PLACA MAE, FAX MODEM, PLACA DE VIDEO, SOM(ON BORD), 2 PORTAS USB, CPU K6 450 MHZ, 32MB, DRIVE 1,44, DRIVE 56X, MONITOR 14COLOR, MOUSE 700 DPI, TECLADO, HD10.0, GABINETE MINI TORRE, ESTABILIZADOR	3
MICRO COMPUTADOR .. MICRO AMD K7 600 MHZ DRIVE 1.44 , HD 10 . GB, 64 M G , MONITOR DE 15 , GABINETE ATX , KIT MULTIMIDIA	1
MICRO COMPUTADOR .. 10111/04 AMD XP 2000, GABINETE ATX , PLACA MAE ASUS A7V8X - MX, HD 40GB 7200, 256MB DDR, PLACA DE REDE, PLACA DE SOM, MONITOR 15	1
MICRO COMPUTADOR .. 10134/03 AMD XP 2.2 GABINETE ATX 4 BAIAS, PLACA MAE OFF BOARD , HD 40 GB, MEM 256 DDR , MONITOR 15 PL. VIDEO 64 MG,	4



MICRO COMPUTADOR .. 10134/03 AMD XP 2.2, GAB 4 BAIAS, PLACA MAE OFF BOARD, HD 4 0 GB, PLACA VIDEO 64 MG, SEM MONITOR	1
MICRO COMPUTADOR .. 10134/03 USADO AMD XP 2.2 GABINETE ATX 4 BAIAS, PLACA MAE OFF BOA RD , HD 40 GB, MEM 256 DDR , MONITOR 15 PL. VIDEO 64 MG,	1
MICRO COMPUTADOR .. 6587/03 DURON 1.3 MHZ , 128 MB, HD 40GB, MONITOR 15 PORTA USB	2
MICRO COMPUTADOR .. PROC. 0220/01 MICRO COMPUTADOR K 7 600 MHZ, 64 MB, MONITOR SVGA 15 , HD 10 GB, DRIVE1.44 MB , KIT MUILT MILT. 52 X GABINETE , TECLADO MOUSE	1
MICRO COMPUTADOR KAPAX, INTEL CORE, COM 4G RAM E 500GB HD.	
PROCESSO: 10382/2012	
EMPENHO: 76 - DATA: 08/11/2012	
NOTA FISCAL: 359 - DATA: 07/12/2012	2
MICRO COMPUTADOR MICRO COMPUTADOR INTEL DUALCORE (HD 500/2GB/DVDRW/REDE, SOM, VÍDEO ON BOARD/TECLADO/MAOUSE OPT/CX SOM/LEITOR DE CARTÃO).	
PROC. 9563/2011, EMPENHO: 880/2012 - DATA: 15/06/12	
NF: 143 - DATA: 21/06/12.	3
MICRO COMPUTADOR proc: 8019/2006 - empenho:1770/2006 - 2.800 gibabyte, memoria 256 mb, HD 40gb, drive 1.44mb, gabinete 400w, caixa de som.	1
MICRO COMPUTADOR 1 GHZ 128 MG, PLACA ASUS TUV 4X , PLACA DE VIDEO 8 MB AG P, PLACA DE REDE 3 COM 10/100, HD 20 GB, MONITOR 1 5	4
MICRO COMPUTADOR 1 GHZ 04179/02 PLACA ASUS TUV 4X, 128 MB DIMM, HD 20GB, MONITOR S VGA COLOR 15 , DRIVE 1.44 MB, PLACA DE VIDEO 8 M B AGP,	2
MICRO COMPUTADOR 1.4 GHZ 5230/02	1
MICRO COMPUTADOR 1.5GHZ.	1
MICRO COMPUTADOR 1.5GHZ. 7961/02 CD ROM 52 X , , PLACA VIDEO 32 MG, P. MAE GIGABVTE C/S.R.ONBOARD, MEMORIA 256 MG, MONITOR 15 PHILIPS	1
MICRO COMPUTADOR 1.6 GHZ 1202/03 ATX 4 BAIAS, PLACA DE VIDEO G FORCE 128 MB, PALCA DE REDE 3 COM, 256 ME DDR, MONITOR DE 17 HD 40	2
MICRO COMPUTADOR 166 MMX	8
MICRO COMPUTADOR 166MMX	13
MICRO COMPUTADOR 166MMX	1
MICRO COMPUTADOR 800MHZ.	1
MICRO COMPUTADOR 950MHZ. 950 MHZ, 128 MB, PLACA DE VIDEO 8MB, HD 20, PLACA DE REDE 10/100 MONITOR DE 15	4
MICRO COMPUTADOR 950MHZ. 04663/02 AMD 950 MHZ , MONITOR DE 15, PROCESSADOR DURON 95 0 , 128MB SDRAM , HD 20GB, GABINETE MINI TORRE ATX , DRIVE 1.44	1
MICRO COMPUTADOR AMD onbord video, rede, som, processamento minimo de 2.4ghz,512 mb ram, mouse, caixa de som	1
MICRO COMPUTADOR AMD. proc: placa mae onbord, com som, video, rede, processador 1.15 ghz, memoria 256 ddr, flop drive, gabinete atx 4 baias, hd 40 gb, drive cd rom, mouse scroll-clone ps/2.	3



MICRO COMPUTADOR III 500MMX 64MB, DRIVE 144MB, HD 646B, MONITOR SVGA COLOR 14 , PLACA DE VIDEO, GABINETE, TECLADO, KIT MULTIMIDI A 50X, FAX MODEM 56K, MOUSE. PROC 06-046/00	1
MICRO COMPUTADOR III 500MMX PENTIUM, PLACA MAE P3BF 64 MB, PLACA DE VIDEO 100 MHZ, HD 8.0, MONITOR 14, DRIVE 1.44, PLACA DE REDE 3C/10/100, GABINETE ATSC, TECLADO WIN 98 MOUSE	2
MICRO COMPUTADOR III 500MMX PENTIUM, PLACA MAE P3BFC, 2 SOFTS :ISA E SPCI 64 MB/100 MHZ, PLACA DE VIDEO 8MB AGP, DISCO RIGIDO D E 8.0, MONITOR 14 , DRIVE 1.44, PLACA DE VIDEO 3C 10/100, GABINETE ATSC, TECLADO WIN 98 USA , MOUSE DRIVE 52 X, CPU PIII	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM 14 GB, 256MB, DRIVE1.44 MB, HD 20GB, MONITOR SVGA 15, PLACA DE VIDEO 8MB, KIT MULTIMIDEA 56X, FAX/MODEM 56K, GABINETE ATX, TECLADO, MOUSE.	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM III 1 GHZ, DRIVE 1,44MB ,HD20GB MEMORIA 128MB, MONITOR SVGA 15 , GABINETE ATX, FAX/MODEM 56K, KIT MULTIMIDIA 52X, TECLADO, MOUSE. PROC.:11-02800/02	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM III 1100 MHZ, GABINETE TORRE ATX, MONITOR 15 HARD DISK 40GB, MEMORIA 256 MB PC133, CD ROM 56X, DRIVE 1.44 , SOM PNP 16 ON BORD, VIDEO 8/32 MB ON BORD, FAX MODEN 56K ON BORD, CX. DE SOM, MOUSE, TECLADO 104 TECLAS. PROC.:02-01158/02	3
MICRO COMPUTADOR PENTIUM III 550 MHZ, DRIVE 144, 64 MB, HD 10 GB, MONITOR S VGA COLOR 15 , GAB , KIT MULT MIDIA 56 , FAX MODEM 56 K , MOUSE TECLADO,	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM III 700 MHZ, DRIVE 1,44MB, 64MB DIMM, HD10GB, MONITOR SVGA 15 , KIT MULTIMIDIA 52X, PLACA DE VIDEO 8MB AGP, PLACA DE REDE 3COM 10/100, GABINETE ATX, TECLADO, MOUSE LOGITECH, WINDOWS 98 OEM, OFFICE 2000 OEM. PROC.:358/01	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM III 750 , PLACA ASUS, 64 MG, DRIVE 1.44,MONITOR 15	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM III 750, DRIVE,1.44MB, HD 10GB, 64MB, MONITOR SVGA 15. GABINETE, TECLADO, MOUSE, KIT MULT 52X, FAXMODEM 56K. PROC.:06-8669/01	18
MICRO COMPUTADOR PENTIUM III 800 MHZ, 128MB, DRIVE 1.44 MB, HD20GB, MONITOR 15 , GABINETE, TECLADO, MOUSE, KIT MULT.MIDIA 52X , FAX/MODEM 56K. PROC.:12-01769/02	3
MICRO COMPUTADOR PENTIUM III 800 MHZ, GABINETE ATX, PLACA DE SOM, VIDEO 8MG AGP REDE 10/100 , FAX MODEM 56K V90, COOLER HD 20 MEMORIA 128 MB , DRIVE 1.44, DRIVE 52X , MONITOR 17 ,	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM III 900 MHZ, DRIVE 1.44, HD 20GB, 128 MB DE MEMORI A DIMM, MONITOR SVGA COLOR 15 , GABINETE, TECLADO , MOUSE, FAX MODEM 56K, KIT MULTIMIDIA. PROC:08-10243/01	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM MICRO COMPUTADOR PENTIUM III 700	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM MICRO COMPUTADOR PENTIUM III 800	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM MICRO COMPUTADOR PENTIUM III 866 133 MHZ, 128 MG, VIDEO DE 16 MG,CD ROM 52X , PLACA ASUS, HD 30 GB	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM PENTIUM III 700 MHZ	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM PENTIUM III 750 MHZ, HD 10 GB , MONITOR 15	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM PENTIUM III 800MHZ, 128MB DIMM, DRIVE 1.44MB, HD 2 0GB, MONITOR SVGA COLOR 15 , GABINETE ATX, FAX MO DEM 56K, KIT MULTIMIDIA 52X, TECLADO E MOUSE. PROC.:06-01845/02	11
MICRO COMPUTADOR PENTIUM PEOCESSADOR AMD XP2000 FLOOP 1.44 CD ROOM 52, GABI NETE 4 BAIAS, PLACA MAE OFF BOARD , PLACA DE VIDEO 64 MB , MEMORIA 256MB, DDR 266MAZ, HD 40, MONITOR 17	1



MICRO COMPUTADOR PENTIUM 3841/03	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM 3841/03 256MB, HD 40, MONITOR 17, PLACA DE VIDEO ONBOARD	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM 4376/03 2.0 GH, 256 MB, MONITOR DE 15, HD 40	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM IV 10159/03 1.8 GHZ, DRIVE 1.44 MB, 256 MB DDR, HD 40, MONITOR 15,	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM IV 2075/04 PLACA MAE ASUS PUS8X-X , 128MB DDR, HD 40 GRAVADOR DE CD 52 LG, PLACA DE REDE 10/100 MONITOR 15	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM IV 4018/03 1.7 GHZ, 256 MB DIMM, DRIVE 1.44, HD 20 , FAX MODE M 56K	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM PROC. 11246/01 III 800 MHZ, GABINETE MINI ATX, MONITOR DE 15, PLA CA MAE ASUS TUV4X X HD 20 GB MEMORIA 256 MB, PLACA DE VIDEO DE 8 MB , CD ROM 56 X DRIVE 1.44	9
MICRO COMPUTADOR PENTIUM PROC. 1387/01 III 600 MHZ, 64 MB, H10 GB , MONITOR , FAX MODEM	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM PROC. 1744/01 PENTIUM III 700, HD 20 GB, VIDEO 8 MG MONITOR 15 P	2
MICRO COMPUTADOR PENTIUM PROC.11246/01 III 800 MHZ, GABINETE MIMI ATX, MONITOR 15 HD 40 G B SCS, MEMORIA 512 MB PLACA DE VIDEO 8MG, DRIVE 1. 44	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM PROC.1387/01 III 600 MHZ , 64 MB, HD 10 MONITOR SGVA COLOR, FAX MODEM 56 K	2
MICRO COMPUTADOR PENTIUM PROC.1893/01 800 MHZ , 128 RAM , HD 30 , FAX MODEM 56 KB, CD RO M 52X	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM PROTOCOLO III 700 MHZ, DRIVE 1,44MB, 64MB DIMM, HD10GB, MONITOR SVGA 15 , KIT MULTIMIDIA 52X, PLACA DE VIDEO 8MB AGP, PLACA DE REDE 3COM 10/100, GABINETE ATX, TECLADO, MOUSE LOGITECH, WINDOWS 98 OEM, OFFICE 2000 OEM. PROC.:358/01	1
MICRO COMPUTADOR PENTIUM, 5342/03 IV 2.4 GHZ,PLACA ASUS PIV 533 128 MB, MONITOR 15 PLACA DE REDE 3COM	1
MICRO COMPUTADOR.	2
MICRO COMPUTADOR. (Para uso do Almoxarifado Central)	1
MICRO COMPUTADOR. 750 MHZ 64 MG, DISCO DE 20 GB, CD ROM 52 ,	2
MICRO COMPUTADOR. AMD K6 II 400MHZ 32 MB DE RAM 8MB VIDEO ON BOARD TECLADO UPSON CD ROM 40X HD 4.3 GB SOM, PLACA DE R EDE E FAX MODEM ON BOARD DRIVE 1.44 MB MOUSE 3 BO TOES GABINETE MINI-TORRE MONITOR 14 SAMSUNG SYNC N E CAIXA DE SOM AMPLIFICADAS	3
MICRO COMPUTADOR. CELERON 466MHZ, 32 MB DIMM , HD8.56B, MONITOR SVGA 14, DRIVE 1.44MB, GABINETE MINI-TORRE, TECLADO, MOUSE, KIT MULTIMIDIA 52X, FAXMODEM 56K,	1
MICRO COMPUTADOR. DIGO, PENTIUM 166 MMX 32MB RAM HD 1,2 GB DRIVE 3 1 /2 1.44 MB TECLADO MOUSE E MONITOR 14 SVGA COLOR	1
MICRO COMPUTADOR. PENTIUM III 450 COM 128MB RAM HD 80 CD ROM 48X, E MONITOR 17 BIP DRIVE	1
MICRO COMPUTADOR. PETIUM 233 MMX 16MB RAM DRIVE 144MB,HD3 26B, MONIT OR SVGA COLOR, PLACA DE VIDEO 1MB GABINETE, TECLA DO MOUSE, KIT MULTIMIDIA 32X	3
MICRO COMPUTADOR. 266	2
MICRO COMPUTADOR. PROC. 1896/01 AMD K6II 500, 128 MB, FAX 56 KB	2
MICRO COMPUTADOR... 4653/03 AMD XP 1800 , HD 40 GB, 256 MB, PLACA DE REDE 10/100.	2
MICRO COMPUTADOR... 6622/03 ATLON XP 2.2 PLACA MAE OFF BOARD, 512 RAM, PLACA D E VIDEO 64MB, HD 40GB, MONITOR DE 17LG GRAVADOR L G	1



MICRO-COMPUTADOR	6
MICRO-COMPUTADOR	1
MICRO-COMPUTADOR CELERON 400MHZ 32MB D.MM HD 6.46B MONITOR SVGA COL OR 14 KIT MULTIMIDIA 52X TECLADO MOUSE GABINETE	1
MICROCOMPUTADOR Micro computador Intel , core i5-2310, placa mãe Intel DH6 - Proc. 6666/12, Empenho Ordinário 0924/12, data do empenho: 19/06/2012, NF: 263, Data NF: 26/06/2012.	5
MICROCOMPUTADOR MICROCOMPUTADOR INTEL CORE I5-2310, PLACA MAE INTEL DH61SA, RAM 4GB DDR3, ADAPTADOR DE REDE SEM FIO, TECLADO PRETO ABNT2/USB, GABINETE E FONTE.	
PROCESSO: 6666/2012	
EMPENHO: 924/2012 - DATA: 19/06/2012	
NOTA FISCAL: 272 - DATA: 06/07/2012	8
MICRO-COMPUTADOR PENTIUM III450 CAR 128 MB RAM HD 80GB CD ROM 48X,E MONITOR 14	1
MICRO-COMPUTADOR 133MHZ 16MBRA	1
MICRO-COMPUTADOR 133MHZ,16MBRAM	5
MICROCOMPUTADOR PENTIUM III 1GB, PL ASUS, 128MB, HD30GB, GABINETE ATX, DRIVE 1,44. DRIVE CD-ROM, PLACA DE VIDEO 32MB, FAXMODEM 56 K US, MONITOR 17. ZIP DRIVE INTERNO, GRAVADOR DE CD, TECLADO, MOUSE. PROC.:01-7903/01	1
MICROCOMPUTADOR PENTIUM III PROC. 11245/01 III 800 MHZ, GABINETE MINI ATX, MONITOR DE 15, PLA CA MAE ASUS TUV4X X HD 20 GB MEMORIA 256 MB, PLACA DE VIDEO DE 8 MB , CD ROM 56 X DRIVE 1.44	3
MICRO-COMPUTADOR, PROCESSADOR 2400, PLACA MAE M8636 proc:5274/2006 - cpu com processador 2400, cooler base cabre, placa mae M8636, memoria 256 MB, DDR 400, HD 40GB, gravador de CD-RW, drive 1.44, gabinete atx 4 baias 400W, mouse optico, caixa de som, placa de rede 10/100, branco.	2
MICRO-COMPUTADOR, PROCESSADOR 2400, PLACA MAE M8636 proc:5274/2006 - cpu com processador 2400, cooler base cabre, placa mae M8636, memoria 512 MB, DDR 400, HD 40GB, gravador de CD-RW, drive 1.44, gabinete atx 4 baias 400W, mouse optico, caixa de som, placa de rede 10/100, branco.	6
MINI RACK EM MELAMINA CINZA 5841/02 PARA COMPUTADOR	1
MONITOR 15" LCD Monitor 15" LCD (Computador Conf.), K-MEX. Proc. nº 07423/2008. Empenho nº 01490/08	8
MONITOR LCD 17" Monitor LCD 17". (Computador Conf. 02) AOL. Proc. nº 07423/2008. Empenho nº 01490/08	4
PABX 6779/04 CAP P/ 10 TRONCOS, MICROCOMPUTADORIZADOS, SISTEMA ELETRONICO	1
RACK P/ COMPUTADOR 7076/03	5
RACK PARA COMPUTADOR	5
RACK PARA COMPUTADOR 6932/02	3
TECLADO ABNT USB (CONF. 03) Teclado ABNT USB (Computador Conf.03). Proc. nº 07423/2008. Empenho nº 01493/08	1
TECLADO ABNT USB (CONF. 01) Teclado ABNT USB (Computador conf. 01) Braview. Proc. nº 07423/2008. Empenho nº 01490/08	6
TECLADO ABNT USB (CONF. 02) Teclado ABNT USB (Computador Conf. 02) Braview. Proc. nº 07423/2008. Empenho nº 01490/08	4



TECLADO ABNT USB (CONF.01) Teclado ABNT USB (Computador conf. 01) Braview. Proc. nº 07423/2008. Empenho nº 01490/08	1
WEB CAN CAMERA USADA PARA INTERNET, JUNTO AO COMPUTADOR MODELO WEB CAN III	1
SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER	2
COMPUTADOR Computador - CPU Processador com 04 Núcleos e Clock (2.3 GHz, Cache e 3 MB). Sistema Operacional compatível de 64 Bits. Memória RAM 1. Memória 8GB. Single DDR 3. Placa de Vídeo Integrada HD Graphics. Unidade Óptica. Leitor e Gravador de CD/DVD. Leitor de Cartão de Mídia. Teclado e Mouse. Processo nº 78/2020. Empenho nº 385/2020. Nota Fiscal nº 000.000.250.	2
SECRETARIA MUN. DE CULTURA	9
COMPUTADOR Microcomputador GPGold Basic II. Processador: AMD com até 04 nucleos. Memória: Padrão DDR3 de 02Gb expansível a 64Gb. Disco Rígido: 01 Disco padrão sata2 com 250Gb e 7200Rpm. Fonte: Com potência de até 1500W. Teclado USB. Mouse Óptico. Processo de Doação nº 10203/2018.	2
GABINETE Computador, processador Athlon X2 5600 2.8 Ghz, 160 GB de Hard disk, 2gb de memória RAM. Processo interno 5623/2014, Termo de doação N° 034/2013, Processo Previdência social 44101.000084/2013-41.	3
GABINETE Microcomputador Positivo Master T50. Processador de 1MB. Cache, até 2.58Ghz. Dual Core(Quarta Geração).	
Memória RAM de 2GB. DVD-RW. Gabinete formato Mini. Sistema Operacional Windows 8.1.Mouse USB com foco.	
Teclado ABNT2 USB. Processo nº 16890/2014. Empenho nº 00390/2015. Nota Fiscal nº 000.000.384	1
GABINETE ATX 4 BAIAS Microcomputador Intel Core2D, 2HGz, 2GB, Mem DDR3, HD 500GB,DVDRW, Teclado e Mouse PS2, Cx. de som. Processo nº 07483/11. Empenho nº 01076/11. NF nº 008	1
MESA COMPACTA P/ COMPUTADOR C/ OU S/ RODIZIOS, BASE P/ TECLADO R ETRATIL, SUPORTE P/ CPU E ESTABILIZADOR, PASSAGEM P/ FIO, EM MELANINA CINZA, MED.103X46X81CM. PROC.:06-08122/01	1
MICRO COMPUTADOR 1.4 GHZ 08813/02 256 MG , 30GB, PLACA DE SOM 32 BITS,PLACA DE VIDEO 32 , FAX MODEM 56 KBPS INTERNA, PLACA DE REDE 10/ 100, 02 PORTAS	1
SECRETARIA MUN. DE DESENV. SOCIAL TRABALHO E RENDA	33
COMPUTADOR Computador modelo Desktop com as seguintes especificações: Processador Modelo BX80646G3220. Número do Processador G3220. Processo nº 12259/2016. Empenho nº 00039/2017. Nota Fiscal nº 000.000.782	10
COMPUTADOR Computador modelo Desktop com as seguintes especificações: Processador Modelo BX80646G3220. Número do Processador G3220. Processo nº 12259/2016. Empenho nº 00040/2017. Nota Fiscal nº 000.000.781	5
COMPUTADOR Gabinete ATx4 baias, gravador DVD/CD, processador intel celeron, memoria 2GB, hd 160GB. Processo: 4439/2010 Empenho: 1026/2010	1
COMPUTADOR Gabinete ATX4 baias, gravador DVD/CD,processador intel dual core, memoria 2GB, hd 320 GB. Processo: 4444/2010 Empenho: 1027/2010	1
GABINETE Computador, processador Athlon X2 5600 2.8 Ghz, 160 GB de Hard disk, 2gb de memória RAM. Processo interno 5623/2014, Termo de doação N° 034/2013, Processo Previdência social 44101.000084/2013-41.	3



GABINETE | Gabinete contendo: Processador similar ao Pentium E2140 Dual Core 1.6Ghz, cooler base cabre, placa mãe, placa de som on board, placa de vídeo on board, placa de rede on board, placa de fax modem on board, memória 1GB DDR2, HD 250 GB, gravador de DVD, drive 1.44, gabinete ATX 4 baias 400W com entrada USB frontal. Mouse óptico PSL com Scroll. Caixa de Som para Computador 360W PMOP power on/off. 7

MICRO COMPUTADOR .. 10134/03 | AMD XP 2.2, GAB 4 BAIAS, PLACA MAE OFF BOARD, HD 4 0 GB, PLACA VIDEO 64 MG, SEM MONITOR 1

MICROCOMPUTADOR | COM 4GB DE MEMORIA RAM E 500GB DE HD.

PROCESSO: 10382/2012

EMPENHO: 75 - DATA: 08/11/2012

NOTA FISCAL: 361 - DATA: 07/12/2012 4

MICROCOMPUTADOR PENTIUM III 4150-02 1

SECRETARIA MUN. DE DESENVOLVIMENTO URBANO 6

COMPUTADOR | COMPUTADOR COM PROCESSADOR DE 64 BITS, 2 GB DE RAM, DVD-RW; PROCESSO 2100/2014, EMPENHO

330/2014, NF-e 000.000.862 4

COMPUTADOR | Computador com processador de 64 bits, c/ desempenho equiv. a 400MHZ, Windows XP

Processo: 4811/2014 - Empenho: 465/2014 - Nota Fiscal: 000000901 1

COMPUTADOR | Estação de Trabalho com 4GB. HD 250GB. SATA2. DVD-RW. Mouse e Teclado. Processador de 2 núcleos duplo de

2.8GHZ. Processo

nº 15714/13. Empenho nº 892/13. Nota Fiscal nº 000.000.833 1

SECRETARIA MUN. DE EDUCAÇÃO 122

COMPUTADOR | COM CD 220S, 200HD, MONITOR EM LCD 15,6 - CCE.

PROCESSO DE DOAÇÃO (DOAÇÃO FEITA ATRAVES DO PROGRAMA DINHEIRO DIRETO NA ESCOLA): 13196/2012. 2

COMPUTADOR | Computador Semprom 3400; HD 80; Memória de 512MB; Gabinete similar a Super Case; Cor branco neve ou cinza; Gravador de DVD; Som; Rede; USB; Vídeo: On board. Proc.nº 06295/07. Empenho nº 01469/07. 14

COMPUTADOR | Gabinete ATX 500w, gravador de dvd, placa mãe N68, leitor cartão. Processo de doação nº 12211/2011 comprados pelas unidades escolares com verba do FNDE/PDDE/PDE 1

COMPUTADOR POSITIVO MASTER | Positivo master N170I - FNDE, acompanha Windows 7 Prof. Mouse USB 2bt, Processo nº 14719/12 de doação de

bens permanentes

comprados pelo Ministério da Educação para o projeto SECADI. NF 000477872 1

COMPUTADOR POSITIVO MASTER | Positivo master N170I - FNDE, acompanha Windows 7 Prof. Mouse USB 2bt, Processo nº 14719/12 de doação de

bens permanentes 1



comprados pelo Ministério da Educação para o projeto SECADI. NF 000479991.	
CPU CPU, computador configuração básica, processador 2.6 GHZ, 02 GB de memória RAM DDR2 - 800, 500 GB de disco rígido, gravador, teclado e mouse. Processo: 11468/2010 Empenho: 02014/2010	2
GABINETE Computador, processador Athlon X2 5600 2.8 Ghz, 160 GB de Hard disk, 2gb de memória RAM. Processo interno 5623/2014, Termo de doação N° 034/2013, Processo Previdência social 44101.000084/2013-41.	28
LIVROS COMPUTADOR E ENSINO. P67 PROC:06-1905/00	1
LIVROS SO SE O SEU COMPUTADOR DEIXAR.	1
LIVROS UM ROSTO NO COMPUTADOR. PROC:06-185/00.	1
MICROCOMPUTADOR 7502/02	5
MICROCOMPUTADOR 909/04 AMD DURON 1.1 GB, DRIVE 1.44MB, HD 20,128 MB, MONI TOR AVGA COL 15	9
MICRO COMPUTADOR .. 6587/03 AMD DURON 1.3, HD 40 , 128 MB, MONITOR DE 15	2
MICRO COMPUTADOR PENTIUM III 750 , PLACA ASUS , 64 MB, DRIVE 1.44 , MONITOR COLOR 15.(Obs: Esta indo sem Monitor)	1
MICROCOMPUTADOR Microcomputador Intel , core i5-2310, placa mãe Intel DH6 - Proc. 6666/12, Empenho Ordinário 0924/12, data do empenho: 19/06/2012, NF: 263, Data NF: 26/06/2012.	15
MICROCOMPUTADOR Microcomputador com processador Quad Core, placa mãe com soquete LGA 1156m memoria DDR3, 2GB, gabinete 4 baias. Processo: 3569/2011 Empenho: 00591/2011	3
MICROCOMPUTADOR MICROCOMPUTADOR INTEL CORE I5-2310, PLACA MAE INTEL DH61SA, RAM 4GB DDR3, ADAPTADOR DE REDE SEM FIO, TECLADO PRETO ABNT2/USB, GABINETE E FONTE. PROCESSO: 6666/2012. EMPENHO: 924/2012 - DATA: 19/06/2012. NOTA FISCAL: 272 - DATA: 06/07/2012	2
MICROCOMPUTADOR MICROCOMPUTADOR INTEL CORE I5-2310, PLACA MAE INTEL DH61SA, RAM 4GB DDR3, ADAPTADOR DE REDE SEM FIO, TECLADO PRETO ABNT2/USB, GABINETE E FONTE.	
PROCESSO: 6666/2012	
EMPENHO: 924/2012 - DATA: 19/06/2012	
NOTA FISCAL: 272 - DATA: 06/07/2012	33
SECRETARIA MUN. DE FAZENDA	25
COMPUTADOR Computador com processador de 64 bits, c/ desempenho equiv. a 400MHZ, Windows XP	
Processo: 4811/2014 - Empenho: 465/2014 - Nota Fiscal: 000000901	1
COMPUTADOR Computador com processador de 64 bits. 2GB de Ram. DVD-RW. Placa de Vídeo 256MB. Processo nº15714/13.	
Empenho nº 892/13. Nota Fiscal nº 000.000.825	2
COMPUTADOR Computador Estação de Trabalho com 8GB. HD 500GB. Mouse Óptico a Laser. Windows XP. PRO SP2. Processo nº	
15714/13. Empenho nº 892/13. Nota Fiscal nº 000.000.836	1
COMPUTADOR Estação de Trabalho com 4GB. HD 250GB. SATA2. DVD-RW. Mouse e Teclado. Processador de 2 núcleos duplo de	12



2.8GHZ. Processo

nº 15714/13. Empenho nº 892/13. Nota Fiscal nº 000.000.833

COMPUTADOR | MICROCOMPUTADOR COM 500GB, PROCESSADOR DUAL CORE,
MEMÓRIA DE 4G E COM MONITOR LED15,5".

PROCESSO: 8984/2012

EMPENHO: 1380/2012 - DATA: 31/08/2012

NOTA FISCAL: 41 - DATA: 27/09/2012.

GABINETE | Computador, processador Athlon X2 5600 2.8 Ghz, 160 GB de Hard disk, 2gb
de memória RAM. Processo interno 5623/2014, Termo de doação N° 034/2013, Processo
Previdência social 44101.000084/2013-41.

MICROCOMPUTADOR 166 MMX

MICROCOMPUTADOR PENTIUM 4376/03 | 2.0 GH, 256 MB, MONITOR DE 15, HD 40

MICROCOMPUTADOR

TECLADO ABNT USB (CONF. 01) | Teclado ABNT USB (Computador conf. 01) Braview.
Proc. nº 07423/2008. Empenho nº 01490/08

TECLADO ABNT USB (CONF.01) | Teclado ABNT USB (Computador conf. 01) Braview.
Proc. nº 07423/2008. Empenho nº 01490/08

SECRETARIA MUN. DE GOVERNO

COMPUTADOR | Computador Estação de Trabalho com 8GB. HD 500GB. Mouse Óptico a
Laser. Windows XP. PRO SP2. Processo nº

15714/13. Empenho nº 892/13. Nota Fiscal nº 000.000.836

MICROCOMPUTADOR | MICRO COMPUTADOR INTEL DUALCORE (HD
500/2GB/DVDRW/REDE, SOM, VÍDEO ON BOARD/TECLADO/MAOUSE OPT/CX SOM/LEITOR
DE CARTÃO).

PROC. 9563/2011, EMPENHO: 880/2012 - DATA: 15/06/12

NF: 143 - DATA: 21/06/12.

SECRETARIA MUN. DE MEIO AMBIENTE E PESCA

COMPUTADOR | Computador Easy. Processador 6GB Memória. 1TB de Armazenamento.
Windows 10 Home. 64 Bits. Gravador de DVD ASUS. Conexões USB 3.0. HDMI. Lançado
conforme Termo de Compromisso da Medida Compensatória nº 031/2018. Processo nº
14848/2015 - Implantação de Loteamento. Conversão de da Compensatória.

COMPUTADOR OFFICE | Computador Office, processador Intel Pentium Dual Core, com
gravador de DVD. Processo de Medida Compensatória nº 1020/2011 Nota Fiscal: 034

GABINETE | Computador - QBEX - Intel Celeron Dual. Proc. de Lançamento N° 14420/13.
Proc. Medida Compensatória nº 4204/13.

Nota Fiscal nº 31012.

GABINETE | Computador Megaware Intel Ci3 2120. HD 1TB. Memória DDR3 8GB. DVD.
Teclado. Mouse. Som. Proc. de

Lançamento N° 14420/13. Proc. Medida Compensatória nº 10835/11 - 03531/12. Nota
Fiscal nº 000091.



GABINETE | Computador Megaware Intel i3 2120; HD 500GB; Memória DDR3 4GB; DVD;
Teclado, Mouse e Som. Proc. de

Lançamento Nº 14420/13. Proc. Medida Compensatória nº 03530/12 e 10836/11. Nota
Fiscal nº 000090

SECRETARIA MUN. DE OBRAS E SANEAMENTO

COMPUTADOR | Gabinete ATx4 baias, gravador DVD/CD, processador intel celeron,
memoria 2GB, hd 160GB. Processo: 4439/2010 Empenho: 1026/2010

COMPUTADOR | Processador 2,93 GHZ, 8 MB DDR 31066 MHz, com teclado e mouse.
Processo: 7780/2011 Empenho: 01370/2011 Nota Fiscal: 011

COMPUTADOR INTEL C2 DUO 7300 (2GB) | Microcomputador Intel C2 Duo 7300. Placa
mãe intel. Memória 2Gb, DDR2 800. Hard Disk 160 GB Sata. Gabinete ATX. Placa de vídeo
512 PC Express. Leitor de cartão. Teclado e Mouse Óptico. Proc. nº 02203/09. Empenh nº
0700/2009. N. Fiscal nº 001782

COMPUTADOR INTEL C2 DUO 7300 (4GB) | Microcomputador Intel C2 Duo 7300. Placa
mãe intel. Memória 4GB DDR 800. Hard Disk 160 Gb. sata. Gabinete ATX. DVD-RW. Placa de
vídeo 512 PC express. Leitor de Cartão. Teclado e Mouse Óptico. Proc. nº 02203/09.
Empenh nº 0700/2009. N. Fiscal nº 001783.

GABINETE | Computador, processador Athlon X2 5600 2.8 Ghz, 160 GB de Hard disk, 2gb
de memória RAM. Processo interno 5623/2014, Termo de doação N° 034/2013, Processo
Previdência social 44101.000084/2013-41.

MICRO COMPUTADOR AMD | onboard video, rede, som, processamento minimo de
2.4ghz,512 mb ram, mouse, caixa de som

SECRETARIA MUN. DE PLANEJAMENTO E PROJETOS

COMPUTADOR | COMPUTADOR COM PROCESSADOR DE 64 BITS, 2 GB DE RAM, DVD-
RW; PROCESSO 2100/2014, EMPENHO

330/2014, NF-e 000.000.862

COMPUTADOR | COMPUTADOR COM PROCESSADOR DE 64 BITS, 2 GB, DE RAM, DVD-
RW. PROCESSO 2100/2014, EMPENHO

330/2014, NF-e 000.000.868.

COMPUTADOR | COMPUTADOR com processador de 64 bits, 2GB de RAM, DVD-RW,
placa de video 256MB,

Processo: 16740/2013 - Nota fiscal: 000000827 - Empenho: 992/2013

COMPUTADOR | Computador Intel-Core. Gabinete ATX Mid Tower 5 Baias de 5.25", 7
Baias de 3.5", 8 Baias de 2.5" e 9 Baias PCI; tool-free. Processador 3,50GHz turbo 3,90GHz.
Tipo de Memória DDR4-2400, DDR4-2400, DDR3L-1866. Placa de Vídeo 4GB. Memória RAM
32GB, DDR4-2400MHz(2x16GB). Disco Rígido HDD 1 TB 7200RPM. Placa Mãe Até 10 SATA,
16 Slot RAM. Conexões 4 USB 3.0 frontal, 01 conector P2 3.5mm alto falante/fone de
ouvido e 01 conector P2 3.5mm microfone. Sistema operacional Windows 10 Professional
64x. Teclado Multimídia sem fio, cor preto. Mouse Óptico sem fio, cor preto. Caixa de Som.
Processo nº 03412/2018. Empenho nº 000481/2018. Nota Fiscal nº 000.000.119

SECRETARIA MUN. DE SAÚDE

COMPUTADOR | Computador composto por processador Celerom, memória 2 GB, 160
GB, disco rígido, teclado abnt2 e mouse óptico. Processo: 11711/2010 Empenho: 564/2010

COMPUTADOR | Computador configuração básica KAPX , processador 2.6 GBZ, 02 GB
memória RAM, teclado ABNT2. Processo: 11393/2010 Empenho: 571/10

COMPUTADOR | Computador Desktop Básico. Processador no Min. Intel Core I3.
Processo de Origem nº 03744/2016.



Processo de Pagamento nº 14744/2016. Empenho nº 000322/16. Nota Fiscal nº 304.	
COMPUTADOR Computador padrão usuário ,Sist. Oper.c/ suporte de rede, com 64 bits e licenciado, vel. 2.2 GHZ, disco rígido 160 GB, monitor de video 18,5", Mem. 2GB, mouse óptico, placa de rede 10/100/1000, fonte 350 W real. Proc.:8907/09 Emp.684/09	1
COMPUTADOR Configurado com processador de primeira linha, memória de 512mb, HD de 80Gb, monitor LCD de 15", mouse ótico, teclado convencional. Proc. nº 05895/08. Proc de Pag. nº 010048/08. Empenho nº 0461/08	1
COMPUTADOR ALL IN ONE Computador All In One. Intel Core I3. Com 4GB, 1TB, Leitor de Cartões HDMI, Bluetooth, Led Full HD "21,5" e com Windows 10. Processo de Origem nº 03713/2017. Processo de Pagamento nº 02227/2018. Empenho nº 000147/2018.	20
COMPUTADOR ALL IN ONE Computador All In One. Intel Core I3. Com 4GB, 1TB, Leitor de Cartões HDMI, Bluetooth, Led Full HD "21,5" e com Windows 10. Processo de Origem nº 03713/2017. Processo de Pagamento nº 02227/2018. Empenho nº 000147/2018. Nota Fiscal nº 000.003.166	20
COMPUTADOR ALL IN ONE Computador All In One. Intel Core I3. Com 4GB, 1TB, Leitor de Cartões HDMI, Bluetooth, Led Full HD "21,5" e com Windows 10. Processo de Origem nº 03713/2017. Processo de Pagamento nº 02227/2018. Empenho nº 000147/2018.Nota Fiscal nº 000.003.165	20
COMPUTADOR USB TRENDNET COMPUTADOR USB TRENDNET CHAVEADOR USB COM 8 PORTAS, LEDS INDICAM CHAVEAMENTO, PORT HOT-KZY OU PUSH, MONITOR 19" COM CABOS USB INCLUIDOS	1
GABINETE Computador (Desktop Básico). Processador Intel Core I3. 500GB. Mouse USB. Windows PRO.	
Processo de Origem 05628/2014. Processo de Pagamento nº 15951/2014. Empenho nº 0352/2014.	2
GABINETE Computador (Desktop Básico). Processador de 04 Núcleos. Memória 6MB. Mouse USB. Windows 8.	
Processo de Origem 05632/2014.Processo de Pagamento nº 15770/2014. Empenho nº 0311/2014.	12
GABINETE Computador (Desktop Básico). Processador de 04 Núcleos. Memória 6MB. Mouse USB. Windows 8.	
Processo de Origem 05635/2014.Processo de Pagamento nº 15774/2014. Empenho nº 0312/2014.	12
GABINETE Computador (Desktop Básico). Processador Intel Core I3. 500GB. Mouse USB. Windows PRO.	
Processo de Origem 05629/2014. Processo de Pagamento nº 04581/2015. Empenho nº 0310/2014.	19
GABINETE Computador Megahome DCseries - E5800 - CSO Megaware. Proc. nº 04397/11. Empenho nº 0327/11. NF. nº 441	2
GABINETE Computador Megahome DCseries - E5800 - CSO Megaware. Proc. nº 04397/11. Empenho nº 0328/11. NF. nº 436	7
GABINETE Computador Megahome DCseries - E5800-CSO Megaware. Proc.nº 04397/11.Empenho nº 326/11. NF nº 434	13
GABINETE Computador Megahome DCseries - E5800-CSO Megaware. Proc.nº 04397/11.Empenho nº 326/11. NF nº 434	1



Local: recepção do trauma	
GABINETE Computador Megahome DCseries - E5800-CSO Megaware. Proc.nº 04397/11. Empenho nº 330/11. NF nº 435	2
GABINETE Microcomputador Desktop Básico. AMD A10. HD 500GB. 4GB de Memória DDR4. Drive de DVD. WiFi. Windows 10 Pro. GPGold. Processo nº 08800/2019. Empenho nº 398/2019. Nota Fiscal nº 002129	8
NOTEBOOK COM 2 NÚCLEOS COMPUTADOR PORTÁTIL (NOTEBOOK) COM 2 NÚCLEOS, PROCESSO DE ORIGEM 5632/14, PROCESSO DE PAGAMENTO 15770/14, EMPENHO 311/14, NF-E 000.000.645 SÉRIE O.	6
SECRETARIA MUN. DE SEGURANÇA PÚBLICA	31
COMPUTADOR Computador com processador de 64 BITS, 2 GB de RAM, DVD, RW, Positivo, HD sata 2, 160 GB, Empenho nº 226/14, Processo nº 0588/14, Nota Fiscal nº 000.000.859	9
COMPUTADOR Computador com processador de 64 BITS, Gabinete mouse óptico, Windows Xp professional	
Processo: 2442/2014 - Nota Fiscal: 000000882 - Empenho: 375/2014	1
COMPUTADOR Computador Desktop Positivo Master D60. Modelo Torre. DCRE 2017/07617-6. Teclado USB ABNT2 Positivo SK-6620. Mouse USB 3BT+SCR SM-6620 Positivo. Caixa de Som 2.0 Basico Wisecase SAPA 0022. Processo nº 02962/2017. Empenho nº 000505/2017. Nota Fiscal nº 000.000.609.	13
COMPUTADOR Computador Desktop Positivo Master D60. Modelo Torre. DCRE 2017/07617-6. Teclado USB ABNT2 Positivo SK-6620. Mouse USB 3BT+SCR SM-6620 Positivo. Caixa de Som 2.0 Basico Wisecase SAPA 0022. Processo nº 02962/2017. Empenho nº 000505/2017. Nota Fiscal nº 000.000.610.	2
COMPUTADOR Computador Intel I3, 4GB Ram, HD500GB, Gravador de DVD e Kit Multimidia. Processo nº 13547/2013 - Empenho nº 000852/2013 - N. Fiscal nº 000.000.004	3
GABINETE Computador, processador Athlon X2 5600 2.8 Ghz, 160 GB de Hard disk, 2gb de memória RAM. Processo interno 5623/2014, Termo de doação N° 034/2013, Processo Previdência social 44101.000084/2013-41.	3
SECRETARIA MUN. DE TURISMO	9
COMPUTADOR Computador com processador 64 BITS, 2GB, USB, EMPENHO 951/2013 PROCESSO 16270/2013 NF 832	1
COMPUTADOR Computador com processador 64 BITS, 2GB,USB. EMPENHO 951/2013 PROCESSO 16270/2013 NF 852.	8
SECRETARIA MUN.DE SERVIÇOS PÚBLICOS	2
COMPUTADOR Computador com processador de 64 BITS, 2 GB de RAM, DVD, RW, Positivo, HD sata 2, 160 GB, Empenho nº 226/14, Processo nº 0588/14, Nota Fiscal nº 000.000.859	1
TECLADO ABNT USB (CONF. 01) Teclado ABNT USB (Computador conf. 01) Braview. Proc. nº 07423/2008. Empenho nº 01490/08	1
SECRETARIA MUNICIPAL DA MULHER E DO IDOSO	2
Computador Computador fonte Real 450W, Core I3, 4GB, SSD 240GB, HD500GB com teclado e mouse USB. Processo: 3038/2021 Empenho: 400/2021 Nota Fiscal: 000.002.338 - COMPUTADOR	2
SEDESER - SECRETARIA MUN. DE DESENV. SOCIAL TRABALHO E RENDA	16



COMPUTADOR | Computador Tipo Desktop, processador quad core, 4.20ghz, 8mb de cache, memoria ram 4gb ddr4 ssd480, monitor 15 polegadas. Processo de Origem nº 11085/2023, Processo de Pagamento nº 4870/2023, Empenho nº 24/2023, Nota Fiscal nº 000.000.244 Série 1 9

COMPUTADOR | COMPUTADOR UDP DATEN DC4D-U. Intel I3. 10100T. Windows 10 Pro. Teclado PT USB ABNT2. Mouse USB Óptico PT 1000DPI. Termo de Doação s/nº com Encargos/2023-SEI por Intermédio do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. Processo 00135.222240/2023-30. Processo Administrativo nº 1058/2023. Nota Fiscal nº 000056449. 2

COMPUTADOR | COMPUTADOR UDP DATEN DC4D-U. Intel I3. 10100T. Windows 10 Pro. Teclado PT USB ABNT2. Mouse USB Óptico PT 1000DPI. Termo de Doação com Encargos nº 199/2023 por Intermédio do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. Processo 00135.205653/2023-71. Processo Administrativo nº 1058/2023. Nota Fiscal nº 000055293. 5

SEMAUR - SECRETARIA MUN. DE MEIO AMBIENTE E URBANISMO 13

COMPUTADOR | COMPUTADOR INTEL I3. 4GB Memória. DDR3. HD SSD 120GB. Windows. Termo de Compromisso nº 26/2023 do Processo 13804/2021. Processo de Incorporação nº 9082/2023. Nota Fiscal nº 92650. 2

COMPUTADOR | COMPUTADOR INTEL I5 Completo. Core I5 9ª Geração. Memória 8GB DDR4. Placa de Vídeo GE Force GT. HD SSD 240GB. Termo de Compromisso nº 98/2021 do Processo 11104/2021. Processo de Incorporação nº 9082/2023. Nota Fiscal nº 000723. 1

COMPUTADOR | COMPUTADOR KIT GAMER BRASIL. Core I5 650. 8Gb Ram. SSD 256GB. Windows 10. Termo de Compromisso nº 13/2023 do Processo 12230/2021. Processo de Incorporação nº 9082/2023. Nota Fiscal nº 2023. 3

COMPUTADOR | COMPUTADOR PC GAMER Smart I5. 16GB (GT 1030 2GB) SSD 120GB. PC SMT 82690. Termo de Compromisso nº 19/2023 do Processo 9811/2021. Processo de Incorporação nº 9082/2023. Nota Fiscal nº 71016. 2

COMPUTADOR | Computador Core i5 completo (1037,39), 4 gb, hd 500gb, preto, Quantum Intel. Com Sistema Operacional Linux Home Art BelMicro V2.01 (R\$ 298,00) Medida Compensatória Ambiental do Processo nº: 10112/2013.

Processo nº: 1544/2021, Nota Fiscal nº: 923.207 Série 2 1

COMPUTADOR | Computador Fácil UDP. I3. DDR4. Lançado conforme Processo nº 5329/2023. Referente a Conversão de Compensatória Ambiental do Termo de Compromisso nº 040/2021. Nota Fiscal nº 072419. 1

COMPUTADOR | Computador Fácil. I5. DDR4. 9400F H310. Lançado conforme Processo nº 5329/2023. Referente a Conversão de Compensatória Ambiental do Termo de Compromisso nº 040/2021. Nota Fiscal nº 071784. 2

COMPUTADOR | Computador Skill. Intel I5. 16GB. SSD 480GB. 9400F. GT210M19. Lançado conforme Processo nº 5329/2023. Referente a Conversão de Compensatória Ambiental do Termo de Compromisso nº 014/2023. Nota Fiscal nº 1155527. 1

SEMAUR - SECRETARIA MUN. DE MEIO AMBIENTE, PESCA E URBANISMO 12

COMPUTADOR | Computador CORPC Intel I7 16GB SSD 480 GB. Processo: 7727/2021 Doação através de medida compensatória. Nota Fiscal: 1009152 1

COMPUTADOR | Computador MIC UDP Facil I5 650 H55 DDR3. Processo: 7727/2021 Doação através de medida compensatória. Nota Fiscal: 46794 2

COMPUTADOR | Gabinete ATX USB Audio Frontal, Mouse USB, Fonte ATX, Teclado, Cabo de Força, Processo : 11431/2020 Doação através de medida compensatória. Nota Fiscal: 000004497 4



COMPUTADOR Gabinete ATX. PC Intel I5. 8GB. HD. 1TB. USB. Áudio Frontal. Mouse USB. Fonte ATX. Teclado. Cabo de Força. Processo : 11431/2020 Doação através de Medida Compensatória. Nota Fiscal: 000004497.	3
COMPUTADOR Gabinete ATX. PC Intel I7. 16 GB. HD. 1 TB. VGA. 2 GB. USB. Áudio Frontal. Mouse USB. Fonte ATX. Teclado. Cabo de Força. Processo : 11431/2020 Doação através de Medida Compensatória. Nota Fiscal: 000004497.	1
COMPUTADOR Notebook Samsung Book x 40 10 A Intel Core I5 8 GB, ITB branco. Processo: 7727/2021 Doação através de medida compensatória. Nota Fiscal: 28414776	1
SEMED - SECRETARIA MUN. DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA	1
PROJETOR PROJETOR PROINFO INTERATIVO Diebold. Modelo LS 5580-000/Linux. PC Educacional. Série 2181080. Com Computador CD/DVD. Acesso a Internet/Wi-fi, Áudio, Microfone e USB. Incorporado por Verificação conforme solicitação da Secretaria Municipal de Educação, Ciência e Tecnologia através do Memo./Gab/1862/2023, atendendo pedido da Escola Municipal Nicomedes Theotônio Vieira através do Memorando EMNTV/DG 125/2023.	1
SESAU - SECRETARIA MUN. DE SAÚDE	7
COMPUTADOR Computador Bematech CEL DC J 1800 2,41 GHZ 4GB 500GB . Processo de Doação 2986/2021 Nota Fiscal: 15.755	1
COMPUTADOR Computador DESKTOP AT SERIES D/CORE 2 DUO/2GB/ 500GB . Processo de Doação 2986/2021 Nota Fiscal: 15.755	1
COMPUTADOR Computador MICRO NFX J1800 CEL 4GB DDR/SSD 120GB - NEWFACE. Processo de Doação 2986/2021 Nota Fiscal 15.755	1
COMPUTADOR Computador MICRO NTC PC CELERON 1035 SSD (J4005/4GB/SSD120/ITX/DDR4) 16780. Processo de Doação 2986/2021 Nota Fiscal 15.755	2
COMPUTADOR Computador Positivo PREMIUM CELERON G530 - 2GB / 500GB . Processo de Doação 2986/2021 Nota Fiscal: 15.755	1
COMPUTADOR Computador RS- 2100 I3 4GB/500GB - 102075620 . Processo de Doação 2986/2021 Nota Fiscal: 15.755	1
Total Geral	1216

5.3. Notebooks Próprios:

Unidade	Quantidade
FMAS - Fundo Municipal de Assistência Social	2
FMMA - Fundo Municipal do Meio Ambiente	2
Fundo Municipal de Assistência Social	1
Fundo Municipal de Saúde	6
PMAB - Prefeitura Municipal de Armação dos Búzios	1
Prefeitura Municipal de Armação dos Búzios	52
Total Geral	64

5.4. Impressoras Próprias:

Unidade	Quantidade
.....	53



IMPRESSORA Impressora Bematech ger. Térmica não fiscal, velocidade de impressão 250 MM/S. Processo: 11393/2010 Empenho: 570/10	15
IMPRESSORA Impressora Bematech ger. Térmica não fiscal, velocidade de impressão 250 MM/S. Processo: 11527/2010 Empenho: 567/10	2
IMPRESSORA Impressora de cartão PVC e face monocromatica smart -id, padrão de imagem de 2 mb . Processo: 11883/2010 Empenho: 563/2010.	1
IMPRESSORA Impressora Laser HP P1102W HP. Processo: 11527/2010 Empenho: 567/2010	21
IMPRESSORA IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL HP OFFICE JET PRO 8600	

PROCESSO:2892/2012

EMPENHO:470/2012 - DATA: 21/03/2012

NOSTA FISCAL: 11 - DATA: 03/04/2012.	1
IMPRESSORA A JATO DE TINTA Colorida Completa com cartuchos preto e colorido, velocidade de 12 cópias por minutos em preto e 08 cópias por minuto em colorida. Multifuncional. Proc. nº 05895/08. Proc de Pag. nº 010048/08. Empenho nº 0461/08	7
IMPRESSORA HP 840C PROC.11246/01 III 800 MHZ, GABINETE MINI ATX, MONITOR DE 15, PLA CA MAE ASUS TUV4X X HD 20 GB MEMORIA 256 MB, PLACA DE VIDEO DE 8 MB , CD ROM 56 X DRIVE 1.44	1
IMPRESSORA JATO DE TINTA	1
IMPRESSORA JATO TINTA resolução em modo normal de 1200x1200 dpi em cor e 600x600 dpi em preto, velocidade empreto 12 ppm e em cor de 3ppm em rascunho interface paralela e usb, voltagem de 110/220 v dimensões (AxLXP) 193,85x529,45x375,3mm e peso aproximado de 5 kg tipo hp 3820) c/ cabo usb.	1
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL COLORIDA Impressora Multifuncional Colorida com até 23ppm de impressão em preto e 18ppm de impressão em cores - HP	2
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL SAMSUNG SCX-5530FN Impressora Multifuncional Sansung SCX-5530FN, acompanhada de cabo USB 2.0 e Toner. Proc. nº 13201/09. Termo de doação nº 2811/09 do Ministério da Saúde-MS	

GABINETE DO PREFEITO **10**

IMPRESSORA | HP OFFICEJET 8100 DWN (CM 752A).

PROCESSO: 10382/2012

EMPENHO: 77 - DATA: 08/11/2012

NOTA FISCAL: 360 - DATA: 07/12/2012	1
IMPRESSORA hp officejet 8100dwn (cm752a)	

PROCESSO: 10382/2012

EMPENHO: 74 - DATA: 08/12/2012

NOTA FISCAL: 362 - DATA: 07/12/2012	3
IMPRESSORA Impressora jato de tinta HP. Processo: 6741/2011 Empenho: 723/2011 Nota Fiscal: 003	1
IMPRESSORA Impressora jato de tinta Samsung. Processo: 6741/2011 Empenho: 723/2011 Nota Fiscal: 003	1



IMPRESSORA Impressora jato de tinta. Processo: 00367/2011 Empenho: 00025/2011 Nota Fiscal: 009	1
IMPRESSORA HP Impressora HP P1102 W tipo laser, resolução 600x600 dpi, velocidade 18ppm, buffer 8 MB, interface USB2.0 wifi 802 11p/g. Processo: 14863/2010 Empenho: 204/2011	1
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL A LASER proc: 7258/2006	1
IMPRESSORAS Impressoras Jato de Tinta Multifuncional Processo 00104/2009 Empenho 01358/2009	1
PROCURADORIA GERAL	4
IMPRESSORA LASER MONOCROMÁTICA HP Impressora Laser Monocromática HP. Processo nº 09437/2014. Empenho nº 01172/2014. Nota Fiscal nº 000.000.811	4
SEAU - SECRETARIA MUN. DE AMBIENTE E URBANISMO	2
IMPRESSORA Impressora Multifuncional Epson com Scanner e Copiadora. Wifi Tanque de Tinta. Ecotank. Lançado conforme Processo nº 5329/2023. Referente a Conversão de Compensatória Ambiental do Termo de Compromisso nº 014/2023. Nota Fiscal nº 000.016.762. - IMPRESSORA	1
IMPRESSORA Impressora Multifuncional Epson. Tanque de Tinta Colorida. EcoTank L5290. Com Wifi Direct, Ethernet, Fax e ADF. Bivolt. Cor Preta. Lançado conforme Processo nº 5329/2023. Referente a Conversão de Compensatória Ambiental do Termo de Compromisso nº 99//2021. Nota Fiscal nº 027.991.409. - IMPRESSORA	1
SECEP - SECRETARIA MUN. DE CULTURA E DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO	1
IMPRESSORA Impressora Bivolt, tanque de tinta, conectividade Bluetooth, wifi, USB Epson L 3250 ECOTANK Bivolt. Processo de Pagamento nº 8197/2023, Empenho nº 153/2023, Nota Fiscal nº 42.	1
SECRETARIA MUN. DE ADMINISTRAÇÃO	11
IMPRESSORA JATO DE TINTA	8
IMPRESSORA JATO DE TINTA	1
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL JATO DE TINTA proc: 7258/2006	1
IMPRESSORA Impressora HP D1560 Processo 980/2010	1
IMPRESSORA Impressora HP Laser 1536. Processo: 4370/2011 Empenho: 859/2011 Nota Fiscal: 4596	1
IMPRESSORA Impressora HP OFFICEJET PRO K5400DTN. Processo de doação 11228/2008	1
IMPRESSORA Impressora J3680 HP Processo 1916/2010	1
IMPRESSORA Impressora jato de tinta HP. Processo: 6741/2011 Empenho: 723/2011 Nota Fiscal: 003	1
IMPRESSORA Impressora jato de tinta Samsung. Processo: 6741/2011 Empenho: 723/2011 Nota Fiscal: 003	2
IMPRESSORA Impressora Laser HP P1102W HP. Processo: 11527/2010 Empenho: 567/2010	1
IMPRESSORA Impressora laser monocromática Sansung ML 2010 , Processo 7586/09 , Empenho 1061/09	6
IMPRESSORA Impressora laser monocromática Sansung ML 2010. Processo 7586/09 . Empenho1062/09	1
IMPRESSORA Impressora Laserjet Color CP1525. Processo: 4460/ 2011 Empenho: 00727/2011 Nota Fiscal: 264	1
IMPRESSORA Impressora Mult HP OJ 3680 PRBR Processo 1916/2010	2
IMPRESSORA IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL HP C4680 BIV. Processo de doação nº 12211/2011 comprados pelas unidades escolares com verba do FNDE/PDDE/PDE	1



IMPRESSORA | Impressora Multifuncional HP F 4480 Com impressão/scanner/cópia (jato de tinta)

Processo: 1757/2010 Empenho: 00505/2010

OBS: PARA USO NO CEMITÉRIO	1
IMPRESSORA Impressora Multifuncional HP M1522N com dispositivo de rede (Laser). Processo: 1757/2010 Empenho: 00505/2010	1
IMPRESSORA Impressora Multifuncional HP Photosmart C4780 Wireless. Processo: 9865/2010 Empenho: 1696/2010	5
IMPRESSORA Impressora Multifuncional HPJ3680 FAX (jato de tinta). Processo: 1757/2010 Empenho: 00505/2010	1
IMPRESSORA Impressora Multifuncional laser M1536NF. Processo: 4460/ 2011 Empenho: 00727/2011 Nota Fiscal: 264	1
IMPRESSORA Impressora Wifi Mult HP C4780. Processo: 9045/2010 Empenho: 1409/2010	1
IMPRESSORA A JATO DE TINTA Impressora a jato de tinta similar a HP 1460. Proc.nº 06295/07. Empenho nº 01469/07.	1
IMPRESSORA COLOR 1944/03 EPSON C42	1
IMPRESSORA DE CHEQUE- MODELO; MULTI 31.100 (ACC-300) proc:1319/2206	2
IMPRESSORA DESKJET HP 6940	3
IMPRESSORA DESKJET SIMILAR 2270/04	1
IMPRESSORA HP Impressora HP D 1560 Processo 00980/2010	1
IMPRESSORA HP Impressora HP Jato de tinta PRO8000 com Bulk. Processo: 5632/2011 Empenho: 00021/2011 Nota Fiscal: 000352	1
IMPRESSORA HP IMPRESSORA HP OFFICEJET 8100DWN (CM752A)	

PROCESSO: 6666/2012

EMPENHO: 924/2012 - DATA: 19/06/2012

NOTA FISCAL: 272 - DATA: 06/07/2012	2
IMPRESSORA HP Impressora HP P1102 W tipo laser, resolução 600x600 dpi, velocidade 18ppm, buffer 8 MB, interface USB2.0 wifi 802 11p/g. Processo: 14863/2010 Empenho: 204/2011	5
IMPRESSORA HP 1020-LASER proc: 1305/2006 - 00920/2006 - impressora hp 1020 - laser- proc: 11305/2006 - empenho 00918/2006 - impressora laser, cartucho tonner, tipo de impressao; monocromayico, resolucao 1200x1200 dpi, velocidade maxima de 20 paginas por minuto 1000 paginas por me, capacidade de 500 folhar, inter face ieee 1284, saida usb, medidas: axp=241x485mm, peso: 8,6hg, consumo: 320w.(tipo hp 1300)	1
IMPRESSORA HP 1510 proc: 3081/2006	1
IMPRESSORA HP 3820 66222/03	1
IMPRESSORA HP 3845	2
IMPRESSORA HP 3845	1
IMPRESSORA HP 3845 Velocidade de impressão em cores até 18ppm em preto e 14ppm em cores. Velocidade de impressão em preto , cores, normal 8ppm em preto e 4 ppm em cores.Ciclo de Trabalho - 1000 páginas por mês. Proc. 9443/06	1
IMPRESSORA HP 5650	2
IMPRESSORA HP 840C IMPRESSORA JATO DE TINTA. APROX 07 PGS PRETO. APROX 05 PGS COLORIDAS. PROC.:00012/01	1



IMPRESSORA HP 840C PROC. 1896/01 COLOR	1
IMPRESSORA HP MULTIFUNCIONAL Impressora HP Multifuncional Jato de tinta com scanner, impressora, copiadora. Proc. nº03037/09. Empenho nº 0867/2009.	2
IMPRESSORA HP MULTIFUNCIONAL F 380 proc:11056/2006 - empenho: 00413/2007	1
IMPRESSORA HP MULTIFUNCIONAL F380 Impressora HP Multifuncional F380(Impressora, copiadora e scanner); Jato de tinta colorido; Ciclo de Trabalho: 1000 páginas por mês; Velocidade de Impressão: 20ppm em preto e 14ppm em cores; Tipo: HP F380 ou similar. Proc. 000735/2007 - Empenho nº 00274/2007.	1
IMPRESSORA HP IMPRESSORA HP 3535	2
IMPRESSORA JATO DE TINTA Impressora Jato de Tinta similar a HP Deskjet 3845. Proc. nº 001905/2008. Empenho nº 00105/2008.	
OBS: CONFORME NOTA CORRETIVA, A IMPRESSORA EM QUESTÃO FOI TROCADA PELA LEXMARK Z1300	1
IMPRESSORA JATO DE TINTA PRETA E COLORIDA CABO USB C/CAPACIDADE DE SAIDA DE 100 FOLHAS . PROCESSO 7594/05	1
IMPRESSORA JATO DE TINTA Preta/colorida, ciclo de trabalho: 5000 - HP 6540 ou similar	1
IMPRESSORA JATO DE TINTA MULTIFUNCIONAL OFFICE JET 4255 proc: 5274/2006 - 2686/2006	2
IMPRESSORA LASER	1
IMPRESSORA LASER Impressora a Laser similar a HP 2010. Proc.nº 06295/07. Empenho nº 01469/07.	2
IMPRESSORA LASER 1022N Impressora Laser 1022N. Proc. nº 01106/2008. Empenho nº 01081/2008. OBS: CONFORME NOTA CORRETIVA, A IMPRESSORA EM QUESTÃO É A LASER P1505N.	1
IMPRESSORA LASER HP 1020	1
IMPRESSORA LASER HP 1022 Impressora Laser preto/branco HP 1022. Proc. Origem nº 01312/07 - Proc. Pag. nº 09809	5
IMPRESSORA LASER JET HP proc: 12737/2005	1
IMPRESSORA LASER MONOCROMÁTICA Impressora laser monocromática com 02 tonner compatíveis com a impressora. Processo nº 2889/09, empenhonº 00742/09	1
IMPRESSORA LASERJET HP 1320	2
IMPRESSORA MATRICIAL Impressora Matricial - Similar a LX 300. Proc.nº 06295/07. Empenho nº 01469/07.	1
IMPRESSORA MATRICIAL EPSON 80 COLUNAS LX 300 + II	5
IMPRESSORA MATRICIAL EPSON 80 COLUNAS LX 300 + II	4
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL Impressora multifuncional HP laser. Processo: 4462/2011 Empenho: 00696/2011 N.F.:005	1
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL Impressora Multifuncional Jato HP 3516-2NA6R81A. Proc. de Lançamento Nº 14420/13. Proc. Medida Compensatória nº 13008/11. Nota Fiscal nº 000.004.457	1
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL, A LASER, ESCRITA PRETA, ALIMENTAÇÃO HORIZONTAL PARA 250 FOLHAS A 4.	
PROCESSO 2100/2014, EMPENHO 330/2014, NF-e 000.000.866.	1
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL Impressora multifuncional, colorida a laser, alimentação 250 folhas A4.EMPENHO 951/2013 PROCESSO 16270/2013 NF 853.	3
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL, COLORIDA, A LASER, 24PPM, ALIMENTAÇÃO HORIZONTAL PARA 250 FOLHAS A	
4. PROCESSO 2100/2014, EMPENHO 330/2014, NF-e 000.000.867.	2



IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL Impressora Multifuncional. Proc nº 06738/09. Empenho nº 0791/09	2
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL HP 380F proc; 1861/2007 - empenho: 687/2007	1
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL HP 4480 Impressora Multifuncional HP 4480. Proc. nº 02203/09. Empenho nº 0700/2009. N. Fiscal nº 001783.	3
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL HP F4280 Impressora multifuncional com velocidade de 30ppm em modo rascunho e 8.9 ppm em modo normal em preto e 23ppm em modo rascunho e 5.3ppm em modo normal em colorido, com capacidade máxima de entrada de 100 folhas e capacidade máxima de saída de 50 folhas, uma entrada USB e 4 slots para cartão de memória, memória interna padrão de 32 MB, com cartuchos preto e colorido. Proc. 3270/2009 Emp.375/2009	1
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL JATO DE TINTA Impressora multifuncional jato de tinta - F4280, velocidade de impressão até 30 ppm, resolução de hd de digitalização até 1200x2400 ppp. Processo nº2889/09, empenho nº00742/09.	1
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL LASER Impressora Multifuncional Laser Mono WIFI. Proc. de Lançamento Nº 14420/13. Proc. Medida Compensatória nº 0852/12-0855/12-0857/12. Nota Fiscal nº 35064.	2
IMPRESSORA OFFICE JET HP Impressora Office Jet HP. Prok 8600. Processo de Medida Compensatória nº 1024/2011 Nota Fiscal: 570	1
IMPRESSORA PROFISSIONAL INR JET Impressora Profissional INR Jet.	1
IMPRESSORA SIMILIAR HP 5940	1
IMPRESSORA XEROX Impressora Xerox 3045/B. 110V. Proc. de Lançamento Nº 14420/13. Proc. Medida Compensatória nº 4204/13. Nota Fiscal nº 310121.	2
IMPRESSORAS Impressoras Jato de Tinta Multifuncional Processo 00104/2009 Empenho 01358/2009	1
SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER	1
IMPRESSORA Impressora com Tanque de tinta Integrado. Rede WiFi. Sistema de Impressão Colorida. Bivolt. Processo nº 78/2020. Empenho nº 385/2020. Nota Fiscal nº 000.000.250	1
SECRETARIA MUN. DE CULTURA	3
IMPRESSORA PROCESSO 09807/05 NF 000013	1
IMPRESSORA JATO DE TINTA 10407/02	1
IMPRESSORA LASER PRETO/BRANCO LASER JET 1020 *EM USO NA BIBLIOTECA MUNICIPAL FRANCISCA MARIA DE SOUZA	
proc: 5274/2006 - 2686/2206	1
SECRETARIA MUN. DE DESENV. SOCIAL TRABALHO E RENDA	13
IMPRESSORA HP OFFICEJET 8100 DWN (CM 752A).	
PROCESSO: 10382/2012	
EMPENHO: 76 - DATA: 08/11/2012	
NOTA FISCAL: 359 - DATA: 07/12/2012	1
IMPRESSORA HP OFFICEJET 8100DWN (CM452A).	
PROCESSO: 10382/2012	
EMPENHO: 75 - DATA: 08/11/2012	3



NOTA FISCAL: 361 - DATA: 07/12/2012	
IMPRESSORA HP Impressora HP Jato de tinta PRO8000 com Bulk. Processo: 5753/2011	
Empenho: 01170/2011 Nota Fiscal: 000353	1
IMPRESSORA HP 3845	3
IMPRESSORA JATO DE TINTA Impressora Jato de Tinta similar a HP Deskjet 3845. Proc. nº 001905/2008. Empenho nº 00105/2008.	
OBS: CONFORME NOTA CORRETIVA, A IMPRESSORA EM QUESTÃO FOI TROCADA PELA LEXMARK Z1300	5
SECRETARIA MUN. DE EDUCAÇÃO	68
IMPRESSORA Impressora gesprinter GX3000.Processo de doação nº 12211/2011 comprados pelas unidades escolares com verba do FNDE/PDDE/PDE	2
IMPRESSORA IMPRESSORA HP LASERJET P2035 (CE462A)	
PROCESSO: 6666/2012	
EMPENHO: 924 - DATA: 19/06/2012	
NOTA FISCAL: 272 - DATA: 06/07/2012	9
IMPRESSORA Impressora HP lasejet P2015, com velocidade de impressão preto (normal a4), Proc. 6666/2012, Empenho Ordinário: 0924/2012, Data do Empenho: 19/06/2012, NF 263, Data NF: 26/06/2012.	1
IMPRESSORA IMPRESSORA HP officejet 8100 DWN (CM752A) , Proc.6666/2012, Empenho Ordinário: 0924/12, Data do Empenho: 19/06/2012, NF: 263, Data da NF: 26/06/2012.	1
IMPRESSORA Impressora laser monocromática Samsung ML 2010 , Processo 7586/09 , Empenho 1061/09	9
IMPRESSORA Impressora laserjet HP P1102W, laser.Processo: 3569/2011 Empenho: 00591/2011	3
IMPRESSORA Impressora multifuncional hp 4680. Processo: 8582/2010 Empenho: 1397/2010	5
IMPRESSORA Impressora Samsung PB. Processo: 00367/2011 Empenho: 00025/2011 Nota Fiscal: 009	1
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL 3050 S.N. - HP.	
PROCESSO DE DOAÇÃO(DOAÇÃO FEITA ATRAVÉS DO PROGRAMA DINHEIRO DIRETO NA ESCOLA): 13196/2012.	1
IMPRESSORA 909/04 HP 5550,	1
IMPRESSORA COLOR PROC. 1387/01 HP 640	1
IMPRESSORA DESKJET 1000HP Impressora Deskjet 1000.CH340C. Preta. HP. Processo de Doação nº 08041/11	1
IMPRESSORA DESKJET HP 6940	6
IMPRESSORA HP IMPRESSORA HP OFFICEJET 8100DWN (CM752A)	
PROCESSO: 6666/2012	
EMPENHO: 924/2012 - DATA: 19/06/2012	
NOTA FISCAL: 272 - DATA: 06/07/2012	7
IMPRESSORA HP 840C PROC:06-8669/01	2
IMPRESSORA JATO DE TINTA	1
IMPRESSORA JATO DE TINTA COLOR ELETRON	3



IMPRESSORA JATO DE TINTA.. 5321/02 HP 930	2
IMPRESSORA LASER HP, P1102W, LASER MONO.	
PROCESSO DE DOAÇÃO(DOAÇÃO FEITA ATRAVÉS DO PROGRAMA DINHEIRO DIRETO NA ESCOLA): 13196/2012.	1
IMPRESSORA LASERJET HP 1320	4
IMPRESSORA MATRICIAL LX 300 PROC.:06-8669/01	1
IMPRESSORA MATRICIAL EPSON 80 COLUNAS LX 300 + II	4
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL DESKJET 2050HP Impressora Multifuncional Deskjet 2050HP. CH350C. Preta. HP. Processo de Doação nº 08041/11	1
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL EPSON L210 Impressora Multifuncional Epson L210. 3x1. 5760x1440 DPI. Processo de Doação Nº 36737/2013. Doação feita pela	
Associação de Pais e Professores da Escola Vereador Antônio Alípio da Silva.	1
SECRETARIA MUN. DE FAZENDA	3
IMPRESSORA Impressora Laserjet Color CP1525. Processo: 4460/ 2011 Empenho: 00727/2011 Nota Fiscal: 264	1
IMPRESSORA Impressora Multifuncional HP M1522N com dispositivo de rede (Laser). Processo: 1757/2010 Empenho: 00505/2010	1
IMPRESSORA LASER HP 2035 Impressora Laser HP 2035. Processo: 3353/2011 Empenho: 00712/2011 N.F.4579	1
SECRETARIA MUN. DE GOVERNO	2
IMPRESSORA HP MULTIFUNCIONAL Impressora HP Multifuncional MP 1536, laser monocromática, duplex, rede,fax,scanner,copiadora e impressão fotográfica. Processo: 3022/2011 Empenho: 00633/2011	1
IMPRESSORA LASER JET HP proc: 12737/2005	1
SECRETARIA MUN. DE MEIO AMBIENTE E PESCA	5
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL Impressora Multifuncional de Tanque de Tinta WIFI. Proc. de Lançamento Nº 14420/13. Proc. Medida Compensatória	
nº 0852/12-0855/12-0857/12. Nota Fiscal nº 477260.	2
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL Impressora Multifuncional Laser Mono 5 em (Copiadora). Proc. de Lançamento Nº 14420/13. Proc. Medida	
Compensatória nº 4204/13. Nota Fiscal nº 18749946.	1
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL EPSON Impressora Multifuncional Epson Tanque de tinta L396 Ecotank. Medida Compensatória nº 029/2018. Processo Licença de Construção nº 02632/2018. Nota Fiscal nº 000273484. Processo Administrativo para Incorporação ao Patrimônio nº 03813/2019.	1
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL HP F4280 Impressora Multifuncional HP F4280. Incorporado ao Patrimônio Municipal conforme Processo de Medida Compensatória nº 06378/09	1
SECRETARIA MUN. DE PLANEJAMENTO E PROJETOS	5
IMPRESSORA Impressora Wifi Mult HP C4780. Processo: 9045/2010 Empenho: 1409/2010	1
IMPRESSORA HP MULTIFUNCIONAL Impressora HP Multifuncional MP 1536, laser monocromática, duplex, rede,fax,scanner,copiadora e impressão fotográfica. Processo: 3022/2011 Empenho: 00633/2011	1
IMPRESSORA HP OFFICEJET IMPRESSORA HP OFFICEJET 7110A A3- TINTA COLORIDA. PROCESSO 8380/2014, EMPENHO 897, NF-E	
000.000.772 SÉRIE :1.	1



IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL | Impressora Multifuncional A3 (Impressora, Copiadora e Scanner). Tecnologia de Impressão Jato de tinta. Tipos de Cópias: Colorido, Monocromático, Padrão e Melhor. Quantidade de Cópias: 1-999 sem PC. Entrada para Cartão de Memória. Porta USB. Processo nº 03875/2018. Empenho nº 000585. Nota Fiscal nº 39. 1

IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL | IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL, COLORIDA, A LASER, 24PPM, ALIMENTAÇÃO HORIZONTAL PARA 250 FOLHAS A

4. PROCESSO 2100/2014, EMPENHO 330/2014, NF-e 000.000.867. 1
SECRETARIA MUN. DE SAÚDE 27

IMPRESSORA | Impressora Bematech Gen. Térmica. Processo: 11393/2010 Empenho: 571/10 1

IMPRESSORA | Impressora Laser HP P1102W HP. Processo: 11527/2010 Empenho: 567/2010 2

IMPRESSORA A LASER | Impressora a Laser. Padrão cor Monocromática. Processo de Origem 05628/2014. Processo de

Pagamento nº 15951/2014. Empenho nº 0352/2014. 2

IMPRESSORA A LASER | Impressora a Laser. Padrão cor Monocromática. Processo de Origem 05629/2014. Processo de

Pagamento nº 04581/2015. Empenho nº 0310/2014. 7

IMPRESSORA A LASER | Impressora a Laser. Padrão Cor Monocromática. Processo de Origem 05632/2014. Processo de

Pagamento nº 15770/2014. Empenho nº 0311/2014. 6

IMPRESSORA LASER COMUM | Impressora Laser Comum Padrão de Cor Monocromática. Memória 16MB. Processo de Origem nº 03744/2016.

Processo de Pagamento nº 14744/2016. Empenho nº 000322/16. Nota Fiscal nº 304. 2

IMPRESSORA LASER MULTIFUNCIONAL | Impressora Laser Multifuncional. Copiadora, Scanner e Fax. Processo de Origem nº 03744/2016.

Processo de Pagamento nº 14744/2016. Empenho nº 000322/16. Nota Fiscal nº 304.

SECRETARIA MUN. DE SEGURANÇA PÚBLICA 8

IMPRESSORA LASER IMPRESSORA LASE | IMPRESSORA LASER MULTIFUNCIONAL 1

IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL | Impressora multifuncional, a laser, escrita preta alimentação horizontal para 250 folhas A4. EMPENHO 226/2014 PROCESSO 588/2014 NF 000.000.858. 2

IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL A LASER | Impressora multifuncional a laser, marca HP, alimentação horizontal para 250 folhas A4, velocidade de impressão de 24 PPM, Empenho nº 226, Processo nº 0588/14, Nota Fiscal nº 000.000.858 Série 1. 2

IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL A LASER | Impressora Multifuncional, colorida a laser, velocidade de impressão 24 PPM, alimentação para 250 folhas

Processo: 2442/2014 - Nota Fiscal: 000000880 - Empenho: 374/2014 1

IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL EPSON | Impressora Epson EcoTank L395. Multifuncional com tanque de tinta compacta que proporciona baixo custo de impressão com alto rendimento. Com o único sistema tanque de tinta 100% sem cartuchos. Imprime até 7.500² páginas coloridas ou 4.500² páginas em preto com a maior resolução de impressão da categoria³. Com Wi-Fi integrado. Imprime sem fios diretamente do smartphone, tablet ou PC. Baixo custo de impressão. Processo de Doação nº 2910/2018. Nota Fiscal nº 042547 1

IMPRESSORA SIMILIAR HP 1510 1

SECRETARIA MUN. DE SERVIÇOS PÚBLICOS 1



IMPRESSORA Impressora multifuncional a laser, Okidata MB480. Processo: 8027/2011 Empenho: 1248/2011 Nota Fiscal: 3354	1
SECRETARIA MUNICIPAL DA MULHER E DO IDOSO	2
IMPRESSORA Impressora Multifuncional Brother Laser Mono, Duplex Display Touch LCD 2,7 " Fax. Processo: 3038/2021 Empenho: 400/2021 Nota Fiscal: 000.002.338	2
SEDESER - SECRETARIA MUN. DE DESENV. SOCIAL TRABALHO E RENDA	4
IMPRESSORA Impressora Multifuncional a Laser Ricoh 1200X1200 DPI 256MB. Processo de Origem nº 11085/2023, Processo de Pagamento nº 4869/2023, Empenho nº 26/2023, Nota Fiscal nº 378 Série 1	2
IMPRESSORA IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL Tanque de Tinta Canon Mega Tank. G31108/5IPM/WIFI. Termo de Doação com Encargos nº 199/2023 por Intermédio do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. Processo 00135.205653/2023-71. Processo Administrativo nº 1058/2023. Nota Fiscal nº 1103.	1
IMPRESSORA IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL Tanque de Tinta Canon Mega Tank. G31108/5IPM/WIFI. Termo de Doação s/nº com Encargos/2023-SEI por Intermédio do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. Processo 00135.205653/2023-71. Processo Administrativo nº 1058/2023. Nota Fiscal nº 1588.	1
SEMAUR - SECRETARIA MUN. DE MEIO AMBIENTE, PESCA E URBANISMO	6
IMPRESSORA Impressora Epson Multifuncional Jato de Tinta L6191. Processo: 11431/2020 Doação através de medida compensatória. Nota Fiscal: 000.132.763	1
impressora Impressora Epson Econtank L1800. Tanque de Tinta. Fotográfica. 6 Cores. A3 Plus. Conexão USB. 110V. Processo de Incorporação por Medida Compensatória nº 12774/2021. Nota Fiscal nº 017.063.000. - IMPRESSORA - IMPRESSORA	1
impressora Impressora Epson Tank L220. Processo de Incorporação por Medida Compensatória nº 12774/2021. Incorporado por Verificação Física. - IMPRESSORA - IMPRESSORA	1
impressora Impressora Epson Tank L3110. Processo de Incorporação por Medida Compensatória nº 12774/2021. Incorporado por Verificação Física. - IMPRESSORA - IMPRESSORA	1
impressora Impressora Laser Colorida Brother HL - L8360CDW. Processo de Incorporação por Medida Compensatória nº 12774/2021. Incorporado por Verificação Física. - IMPRESSORA - IMPRESSORA	1
impressora Impressora Multifuncional Epson Tanque de Tinta L3150. Wireless. CHCG86302FECF. Processo de Incorporação por Medida Compensatória nº 12774/2021. Nota Fiscal nº 029.495.712 - IMPRESSORA - IMPRESSORA	1
SEORP - SECRETARIA MUN. DE SEGURANÇA E ORDEM PUBLICA	1
IMPRESSORA Impressora Multifuncional Tanque de tinta Mega Tank G3160 Canon. Doação como prestação pecuniária. Doador: João Marlon Carvalho Gonçalves Galvão. Processo: 10691/2021 Nota Fiscal: 156936 Série 000	1
Total Geral	33 7

5.5. Computadores Alugados: 687

5.6. Impressoras Alugadas: 35

6. Com base nessas informações, considera-se uma margem de crescimento de mais de 10% no quantitativo de chamados em 12 meses. Este quantitativo, portanto, pode variar para mais ou para menos.



7. Em se tratando de contratação de serviços com execução orientada para alcançar níveis de serviço, a CONTRATADA poderá investir no aumento da sua produtividade, adotando providências de melhoria da gestão dos processos operacionais que encontrem-se sob a sua responsabilidade, adotando as melhores práticas, racionalizando métodos e processos que transformem, implementem, agreguem valor as atividades, atuando em conformidade com orientações governamentais, entre outros fatores diretamente relacionados à gestão de TIC, direcionando-os sempre para o aumento da qualidade do ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

**ANEXO IX (do Termo de Referência)-
- MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

(Papel timbrado da empresa)

À

PREFEITURA MUNICIPAL DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS**PROCESSO:** ____/2023**PREGÃO PRESENCIAL nº** ____/2023

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SERVICE DESK (COM SUPORTE DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL) PARA USUÁRIOS, GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E EVOLUÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DE TIC DA **PREFEITURA MUNICIPAL DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS**, BEM COMO APOIO A GESTÃO DOS SERVIÇOS DE TIC, UTILIZANDO: RECURSOS HUMANOS, PROCESSOS E FERRAMENTAS ADEQUADAS, COM BASE EM PADRÕES TÉCNICOS DE QUALIDADE E DESEMPENHO ESTABELECIDOS E COM BASE NAS MELHORES PRÁTICAS DE MERCADO DIFUNDIDAS PELA ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 E A SÉRIE DE NORMAS ISO/IEC 27.000.

DADOS DA EMPRESA		
Razão Social:		
CNPJ:		
Endereço:		
Nº:	Bairro:	
CEP:		
Conta bancária:		
Banco:	Agência:	Conta Corrente:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD	VALOR MENSAL / UNITÁRIO	VALOR TOTAL PARA 12 MESES
1	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º Nível, 2º Nível e 3º Nível	Serviço Mensal	12	R\$	R\$
2	Serviço de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC	Serviço Mensal	12	R\$	R\$
3	Serviço de Gerenciamento de Backup e Restore	Serviço Mensal	12	R\$	R\$
4	Apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TIC	Serviço Mensal	12	R\$	R\$
VALOR TOTAL GLOBAL PROPOSTO					R\$

Demais condições:

1. Assim sendo, 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 Pregão Presencial nº ___/2023, os quais nos comprometemos a cumprir integralmente.
3. O prazo de validade da Proposta deverá ser de no mínimo 60 (sessenta) 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 nos preços cotados estão incluídas todas as despesas que, direta ou indiretamente, fazem parte do presente objeto, tais como gastos da empresa com suporte técnico e administrativo, impostos, seguros, taxas, ou quaisquer outros que possam incidir sobre gastos da empresa, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária e deduzidos os descontos eventualmente concedidos.

Local e data: _____, ____ de _____ de 2023

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente



ANEXO IX - (do Termo de Referência)- A – MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS SIMPLIFICADA

(Papel timbrado da empresa)

PREENCHER UMA PLANILHA PARA CADA UM DOS 6 (SETE) ITENS DA CONTRATAÇÃO E CONSIDERANDO CADA UM DOS PERFIS PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS
Identificação da Licitação – Contratação de serviços de Service Desk e Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC – PREFEITURA MUNICIPAL DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
Nº do Processo Administrativo: ____/2023
Nº da Licitação: Pregão Presencial nº ____/2023
Razão Social da Empresa:
CNPJ nº:

ITEM XX - <descrição do Item>	
Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal (R\$)
Custos de pessoal	R\$
Custos com software	R\$
Custos com recursos de computação	R\$
Custos com equipamentos	R\$
Custos com serviços de informações	R\$
Outros custos (especificar)	R\$
Subtotal componentes de custo	R\$

Componentes de Preço	
Descrição	Valor Mensal (R\$)
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	R\$
Cobertura Tributária	R\$
Outros componentes (especificar)	R\$
Subtotal componentes de preço	R\$



Total Mensal	R\$
Valor Total do ITEM <i>[Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]</i>	R\$

Observações:

1. A planilha a que se refere esse anexo é de apresentação obrigatória, conforme item 4.6.1 do Termo de Referência.
2. A licitante oferecerá o valor global para a execução dos serviços listados no Edital do Pregão Presencial nº ____/2023, para a quantidade ANUAL de Serviços de cada item, para a formulação de sua proposta e de seus lances.
3. Adicionalmente, a licitante deverá detalhar a composição de custos para prestação mensal do serviço, conforme a 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 2023

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente

**ANEXO IX - B - MODELO DE PLANILHA DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇO
ANALÍTICA**

(Papel timbrado da empresa)

O ANEXO XII - B SOMENTE SERÁ EXIGIDO PELO PREGOEIRO NA HIPÓTESE DE A LICITANTE OFERTAR VALOR IGUAL OU INFERIOR A 70% (SETENTA POR CENTO) DO VALOR GLOBAL ORÇADO PELA CONTRATANTE, CONFORME DISPOSTO NA SUBCONDIÇÃO 4.8. e SUBITENS DO TERMO DE REFERÊNCIA.

Identificação do Serviço (ITEM DA LICITAÇÃO)	
Item da Licitação	Tipo de Serviço (NOME)

PERFIL DO PROFISSIONAL: <nome do perfil>			
I - REMUNERAÇÃO DO PROFISSIONAL			
DESCRIÇÃO		PERCENTUAL	VALOR (R\$)
A	Salário do profissional		R\$
B	Outros (especificar)		R\$
TOTAL DA REMUNERAÇÃO DO PROFISSIONAL			R\$

II - ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO		
GRUPO A		
ENCARGO	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
INSS		R\$
FGTS		R\$
SESI/SESC		R\$
SENAI/SENAC		R\$
INCRA		R\$
SEBRAE		R\$
Salário Educação		R\$
Riscos Ambientais do Trabalho – RAT (cód 6209-1/00)		R\$
TOTAL - GRUPO A		R\$
GRUPO B		



ENCARGO	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
13º Salário		R\$
Férias (incluindo 1/3 constitucional)		R\$
Aviso Prévio Trabalhado		R\$
Auxílio Doença		R\$
Acidente de Trabalho		R\$
Faltas Legais		R\$
TOTAL - GRUPO B		R\$
GRUPO C		
ENCARGO	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
Aviso Prévio Indenizado		R\$
Indenização Adicional		R\$
Indenização (rescisão sem justa causa - multa de 40% do FGTS - empregados inicialmente contratados)		R\$
Indenização (rescisão sem justa causa - contribuição de 10% do FGTS - empregados inicialmente contratados)		R\$
Indenização (rescisão sem justa causa - multa de 40% do FGTS - empregados que serão substituídos)		R\$
Indenização (rescisão sem justa causa - contribuição de 10% do FGTS - empregados que substituídos)		R\$
Aviso Prévio Indenizado		R\$
Aviso Prévio Indenizado		R\$
TOTAL - GRUPO C		R\$
GRUPO D		
ENCARGO	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
Incidência dos encargos do grupo A sobre o grupo B		R\$
TOTAL - GRUPO D		R\$
GRUPO E		
ENCARGO	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
Incidência do FGTS exclusivamente sobre o aviso prévio indenizado		R\$
Incidência do FGTS exclusivamente sobre o período médio de afastamento superior a 15 dias motivado por acidente do trabalho		R\$



TOTAL - GRUPO E	R\$
TOTAL - ENCARGOS SOCIAIS	R\$
VALOR TOTAL DE REMUNERAÇÃO + ENCARGOS SOCIAIS	R\$

III - INSUMOS		
INSUMO	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
Auxílio-refeição		R\$
Transporte		R\$
Desconto Legal sobre transporte (máximo 6% da remuneração)		R\$
Assistência médica e odontológica		R\$
TOTAL - INSUMOS		R\$

IV - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		
DESCRIÇÃO	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
A Custos Indiretos - somatório da remuneração, benefícios mensais e diários, insumos diversos, encargos sociais e trabalhistas		R\$
B Lucro - somatório da remuneração, benefícios mensais e diários, insumos diversos, encargos sociais e trabalhistas, custos indiretos		R\$
C Tributos - somatório da remuneração, benefícios mensais e diários, insumos diversos, encargos sociais e trabalhistas, custos indiretos e lucro		R\$
C1. Tributos Federais (PIS)		R\$
C2. Tributos Federais (COFINS)		R\$
C3. Tributos Municipais (ISSQN)		R\$
C4. Outros Tributos (especificar)		R\$
TOTAL - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		R\$

SOMATÓRIOS DAS PLANILHAS PARA CADA ESPECIALIDADE	
DEFINIÇÃO	VALOR (R\$)
I - Remuneração do Profissional	R\$
II - Encargos Sociais Incidentes Sobre a Remuneração	R\$



III - Insumos diversos	R\$
IV - Custos Indiretos	R\$
IV -Tributo	R\$
IV - Lucro	R\$
TOTAL - PERFIL PROFISSIONAL	R\$

DETERMINAÇÃO DO VALOR FINAL DO SERVIÇO DE <descrever o nome do serviço*>		
*EX.: DETERMINAÇÃO DO VALOR FINAL DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO (SERVICE DESK) - 1º NÍVEL		
DESCRIÇÃO	CUSTO MENSAL (R\$)	CUSTO ANUAL (R\$)
I - Custo Total da mão de obra	R\$	R\$
II - Custos Administrativos e outras despesas indiretas	R\$	R\$
III - Lucro Bruto	R\$	R\$
III - Lucro Bruto	R\$	R\$
V - TOTAL FINAL DO SERVIÇO	R\$	R\$



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Administração

ANEXO X (do Termo de Referência)-

TERMO DE COMPROMISSO - ATUALIZAÇÃO PROFISSIONAL DA EQUIPE

DECLARAÇÃO

Contrato nº _____/2023

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 licitação, 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.

_____, ____ de _____ de 2023.

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente



**ANEXO XI (do Termo de Referência)-
- NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS (NMSE)**

1. Objeto

1.1. Os indicadores têm por objeto o refinamento dos mecanismos de avaliação desta contratação de TI, por meio da aplicação da gestão de níveis de serviços, que será utilizada como mecanismo de ajuste da remuneração da CONTRATADA, atrelada ao alcance dos resultados esperados pela CONTRATANTE.

1.2. Os NMSE têm como objetivo o gerenciamento do cumprimento do prazo, da qualidade, do desempenho da CONTRATADA na execução dos serviços, bem como na disponibilidade dos serviços de TIC fornecidos aos usuários de TI da CONTRATANTE.

2. Condições Gerais

2.1. A CONTRATANTE verificará mensalmente o cumprimento pela CONTRATADA dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE), por meio da apuração dos indicadores previstos, elaborados a partir das informações de tempo e qualidade do serviço prestado, extraídas de diferentes mecanismos de monitoração dos processos de gestão de serviços de TIC, além daquelas informações definidas nas Ordens de Serviço (OS).

2.2. A CONTRATADA reconhece que o não atendimento dos NMSE definidos neste documento pode resultar em impacto adverso e relevante nos negócios e nos sistemas da CONTRATANTE.

2.3. A CONTRATADA deverá executar os serviços cumprindo os NMSE para cada indicador, cuja inobservância resultará na redução pecuniária dos valores faturados mensalmente, de acordo com o índice apurado.

2.4. A recorrência no não atingimento de qualquer dos indicadores poderá ensejar também a aplicação das sanções administrativas previstas contratualmente.

2.5. A glosa efetuada para uma demanda devido a um indicador não exclui a incidência de glosa para a mesma devido a outro indicador. Por exemplo: uma demanda poderá sofrer glosa por atraso na entrega e por não conformidade técnica.

2.6. As sanções administrativas, entre elas advertência e multa, podem ser aplicadas de forma cumulativa.

2.7. Considera-se recusa qualquer inconsistência encontrada durante a inspeção ou homologação de uma demanda específica, operacional ou projetizada, ensejando devolução para providências necessárias. A recusa não interrompe o prazo de execução da demanda.

2.8. A estratégia de fiscalização será definida pela CONTRATANTE e poderá sofrer alterações durante a execução do contrato.

2.9. Toda e qualquer suspensão da execução de demandas ou ordens de serviços pela CONTRATADA deverá ser motivada e prevista nas diretrizes da CONTRATANTE. Suspensões contrárias às diretrizes serão anuladas e não terão qualquer validade.



2.10. Para os cálculos dos NMSE, sempre que necessário, os valores decimais serão arredondados, valendo-se nesse caso de metodologia definida na Resolução nº 866 do IBGE.

2.11. Durante a definição dos indicadores, utilizar-se-ão os seguintes termos:

2.11.1. **Chamado Novo:** corresponde ao estado em que o suporte de 1º nível recebeu, interpretou e registrou na ferramenta de ITSM a solicitação do usuário. Ou ainda o registro pode ser feito pelo próprio usuário, por meio de portal específico.

2.11.2. **Chamado Em Atendimento (Atribuído):** estado em que o chamado já capturado está em tratamento pela equipe técnica.

2.11.3. **Chamado Em Atendimento (planejado):** estado em que o chamado já capturado está em tratamento pela equipe técnica e foi realizado o agendamento para o atendimento.

2.11.4. **Chamado Pendente:** estado em que o atendimento do chamado, por motivo justificado, precisou ser interrompido.

2.11.5. **Chamado Cancelado:** estado em que, por decisão do solicitante ou da equipe técnica do CPD/CONTRATANTE, o chamado deve ter seu atendimento interrompido.

2.11.6. **Chamado Solucionado:** estado do chamado em que o técnico realizou as atividades técnicas para o atendimento e o coloca à disposição para validação do solicitante ou da equipe técnica do CPD/CONTRATANTE.

2.11.7. **Chamado Fechado:** estado em que o solicitante ou equipe técnica do CPD/CONTRATANTE verificam que a solicitação foi atendida e concordam com a conclusão do chamado.

2.11.8. **Reabertura de chamado:** evento em que o solicitante ou equipe técnica do CPD/CONTRATANTE não entendem que a solicitação foi atendida e assim solicitam a reabertura do chamado. Nessa situação o chamado deve voltar para o estado Em Atendimento.

3. Indiciador PRC – Prazo de Resolução do Chamado

1	Descrição/Objetivo do Indicador	<ol style="list-style-type: none">1. O prazo de resolução do chamado corresponde ao tempo transcorrido desde o recebimento efetivo da comunicação do incidente ou solicitação pela CONTRATADA através do Service Desk até a resolução final do chamado, executada pelo suporte de 1º, 2º ou 3º Nível, seja presencial ou de forma remota. Este indicador tem por objetivo garantir que os serviços de TI sejam entregues ao usuário dentro de prazos acordados.2. O Prazo de Resolução do Chamado (PRC), que pode ser incidente ou solicitação, será composto pelo Prazo para Execução do Chamado (PEC). O PEC é calculado a partir do
---	--	---



		<p>evento de captura até o encerramento do chamado, e sua duração para cada serviço é definida no Catálogo de Serviços constante do ANEXO II.</p> <p>3. O prazo para resolução do chamado será contabilizado em minutos e horas líquidas de acordo com o horário de prestação do serviço definido para a localidade onde se encontra o usuário, equipamento ou serviço de TIC alvo do atendimento.</p> <p>4. Os chamados somente poderão ser suspensos com justificativa plausível, cabendo à equipe de fiscalização a revisão das justificativa e retirando a suspensão quando esta não for aceita, caso em que o tempo será contabilizado na totalidade.</p>																				
2	Meta	92% dos chamados atendidos dentro do prazo, conforme Catálogo de Serviços – ANEXO II.																				
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de competência.																				
4	Método de Medição (Fórmula)	<p>O indicador de Prazo de Resolução dos Chamados deve ser calculado da seguinte forma:</p> $PRC = \frac{TC - CFP}{TC} \times 100$ <p><i>PRC</i> – Índice percentual de Prazo de Resolução dos Chamados <i>TC</i> – Total de chamados registrados <i>CFP</i> – Total de chamados fora do prazo</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 será aplicada conforme graduação indicada na Tabela abaixo.</p> <p>Tabela - Nível de glosa para descumprimento do indicador PRC.</p> <table border="1"><thead><tr><th>Demandas executadas dentro do prazo</th><th>Desconto sobre o valor mensal da fatura</th></tr></thead><tbody><tr><td>≥ 95%</td><td>0%</td></tr><tr><td>94%</td><td>3,00%</td></tr><tr><td>93%</td><td>4,00%</td></tr><tr><td>92%</td><td>5,00%</td></tr><tr><td>91%</td><td>6,00%</td></tr><tr><td>90%</td><td>7,00%</td></tr><tr><td>89%</td><td>8,00%</td></tr><tr><td>88%</td><td>9,00%</td></tr><tr><td>≤ 87%</td><td>10,00%</td></tr></tbody></table> <p>A glosa para o PRC será aplicada sob a valor mensal total dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk), bem como do Serviço de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC, estando limitada a 10% do somatório desses serviços.</p>	Demandas executadas dentro do prazo	Desconto sobre o valor mensal da fatura	≥ 95%	0%	94%	3,00%	93%	4,00%	92%	5,00%	91%	6,00%	90%	7,00%	89%	8,00%	88%	9,00%	≤ 87%	10,00%
Demandas executadas dentro do prazo	Desconto sobre o valor mensal da fatura																					
≥ 95%	0%																					
94%	3,00%																					
93%	4,00%																					
92%	5,00%																					
91%	6,00%																					
90%	7,00%																					
89%	8,00%																					
88%	9,00%																					
≤ 87%	10,00%																					
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.																				



7	Exemplos	<p>Exemplo 01: Não atingir a meta com Glosa</p> <p>1º passo: Obter os dados necessários:</p> <p>Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º Nível = R\$ 5.000,00</p> <p>Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 2º Nível = R\$ 10.000,00</p> <p>Fatura Mensal dos Serviços de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC = R\$ 30.000,00</p> <p>Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:</p> <p>Total de chamado (TTTT): 1100 Total de chamados fora do prazo (TTCCCC): 50</p> <p>2º passo: Calcular o PRC e arredondar para o número inteiro mais próximo.</p> $PRC = \frac{1100 - 50}{1100} \times 100 = 95,4545\%$ $PRC_{arred.} = 95\%$ <p>3º passo: Calcular o valor da glosa</p> <p>Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R\$ 45.000,00 Glosa = R\$ 45.000,00 * 5,00% Glosa = R\$ 2.250,00</p>
---	-----------------	---

4. Indicador ISU – Índice de Satisfação do Usuário para atendimento de Demandas

1	Descrição/Objetivo do Indicador	<ol style="list-style-type: none">1. Corresponde ao índice percentual de chamados que tenham recebido avaliação ÓTIMO ou BOM, numa escala* de 5 níveis.2. A pesquisa de satisfação deverá ser feita de forma contínua durante toda a execução do contrato. Aos chamados em que não houver resposta do usuário no prazo estipulado será atribuída a nota máxima. A formulação do questionário a ser aplicado será feita pelo CPD/CONTRATANTE em diretriz própria.3. O indicador tem objetivo de medir a satisfação dos usuários quanto aos serviços realizados pela CONTRATADA no atendimento de suas demandas. <p>* Escala: ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM, NÃO ATENDIDO</p>
2	Meta	95% dos chamados com avaliação ÓTIMO ou BOM.
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de competência.



4	Método de Medição (Fórmula)	$ISU = \frac{TC - CAN}{TC} \times 100$ <p><i>ISU – Índice percentual de chamados bem avaliados (BOM e ÓTIMO)</i> <i>TC – Total de chamados concluídos</i> <i>CAN – Total de chamados com avaliação negativa (REGULAR, RUIM e NÃO ATENDIDO)</i></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>Para cada 1% (um por cento) do Índice ISU apurado a menor frente à meta, será descontado 1% do valor bruto da fatura mensal referentes aos Serviço de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º, 2º e 3º Níveis, bem como do Serviço de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC.</p> $GLOSA = \frac{(Meta - ISU)}{100} \times FM$ <p><i>FM – valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços</i></p> <p>O valor da glosa aplicado por conta desse indicador será limitado a 15% do valor bruto da fatura.</p>
6	Sanção	<p>As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.</p>
7	Exemplos	<p>Exemplo 01: Não atingir a meta com Glosa</p> <p>1º passo: Obter os dados necessários:</p> <p>Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º Nível = R\$ 5.000,00</p> <p>Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 2º Nível = R\$ 10.000,00</p> <p>Fatura Mensal dos Serviços de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC = R\$ 30.000,00</p> <p>Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:</p> <p>Total de chamado (TTTT): 1100 Total de chamados com avaliação negativa (TTCCCC): 60</p> <p>2º passo: Calcular o ISU e arredondar para o número inteiro mais próximo.</p> $ISU = \frac{1100 - 60}{1100} \times 100 = 95,4545\%$ $ISU_{arred.} = 95\%$ <p>3º passo: Calcular o valor da glosa</p> <p>Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R\$ 45.000,00</p> $GLOSA = \frac{(98\% - 95\%)}{100} \times 45.000,00$



		Glosa = 0,03 x R\$ 45.000,00 Glosa = R\$ 1.350,00
--	--	--

5. Indicador INCT – Índice de Não Conformidades Técnicas

1	Descrição/Objetivo do Indicador	<ol style="list-style-type: none">1. Demonstra o bom desempenho técnico e a aderência às boas práticas de TI, documentação e manuais de produtos de TI, além da aderência às normas e diretrizes definidas pela CONTRATANTE. Este indicador será contabilizado para todos os Serviço de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º, 2º e 3º Níveis, bem como do Serviço de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC.2. O Índice de Não Conformidade Técnica (INCT) será contabilizado pelo número de registros feitos pela equipe técnica da CONTRATANTE quanto à não aderência aos instrumentos citados anteriormente.3. O registro e tratativa das não conformidades técnicas serão feitas conforme procedimento definidos Termo de Referência. Após o registro, a CONTRATADA terá o prazo de 5 dias úteis para corrigir a não conformidade ou justificar a sua não procedência.4. Não serão contabilizados no INCT as não conformidades que a CONTRATADA demonstrar serem improcedentes. Em todos os outros casos, será considerado uma ocorrência de não conformidade técnica.
2	Meta	INCT ≤ 5 (cinco) ocorrências mensais. Não Conformidades Técnicas corrigidas no prazo.
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de competência.
4	Método de Medição (Fórmula)	Contagem das ocorrências de não conformidade técnica. Para contagem será considerada a data de resolução da não conformidade técnica.
5	Glosa	0,5% (zero vírgula cinco por cento) para cada ocorrência de não conformidade técnica acima da meta, aplicado sob a fatura mensal bruta referente aos Serviço de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º, 2º e 3º Níveis, bem como do Serviço de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC. 1,0% (um por cento) para cada ocorrência de não conformidade técnica acima da meta, que não tenha sido resolvida ou justificada no prazo.



		<p>$GLOSA = (NCTa \times 0,5\% \times FM) + (NCTb \times 1,0\% \times FM)$</p> <p><i>NCTa</i> – Quantidade de não conformidade técnica acima do limite <i>NCTb</i> – Quantidade de não conformidade técnica não resolvidas no prazo <i>FM</i> – valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços</p> <p>O valor da glosa aplicada por conta desse indicador será limitado a 10% do valor da fatura mensal bruta referente aos Serviço de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º, 2º e 3º Níveis, bem como do Serviço de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC</p>
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.
7	Exemplos	<p>Exemplo 01: Apresentar 3 (três) ocorrências de não conformidade técnica corrigidas no prazo, sem aplicação de glosa</p> <p>Nesse exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica da CONTRATANTE verificou 3 (três) ocorrências de não conformidade técnica e estas foram corrigidas pela CONTRATADA no prazo estipulado.</p> <p>Nesse caso o INCT = 3, menor que o limite definido que é de 5 (cinco). Sendo assim, a meta foi atingida e não caberá glosa.</p> <p>Exemplo 02: Apresentar 8 (oito) ocorrências de não conformidade técnica corrigidas no prazo, com aplicação de glosa</p> <p>Nesse exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica da CONTRATANTE verificou 8 (três) ocorrências de não conformidade técnica e estas foram corrigidas pela CONTRATADA no prazo estipulado.</p> <p>Nesse caso, o INCT = 8, acima do limite. Deverá haver aplicação de glosa.</p> <p>1º passo: Obter os dados necessários:</p> <ul style="list-style-type: none">Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º Nível = R\$ 5.000,00Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 2º Nível = R\$ 10.000,00Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 3º Nível = R\$ 15.000,00Fatura Mensal dos Serviços de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC = R\$ 30.000,00 <p>Total = R\$ 60.000,00</p> <p>Ocorrências de não conformidade acima do limite: 3 Ocorrências de não conformidade fora do prazo: 0</p> <p>3º passo: Calcular o percentual de glosa</p>



Glosa = $(3 \times 0,5\% \times 60.000,00) + (0 \times 1,0\% \times 60.000,00)$
Glosa = R\$ 900,00

Exemplo 03: Apresentar 8 (oito) ocorrências de não conformidade técnica, sendo 2 (duas) corrigidas após o prazo, com aplicação de glosa

Nesse exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica da CONTRATANTE verificou 8 (oito) ocorrências de não conformidade técnica, sendo que 6 (seis) delas foram corrigidas pela CONTRATADA no prazo estipulado e 2 (duas) não foram.

Nesse caso, o INCT = 8, acima do limite. Deverá haver aplicação de glosa.

1º passo: Obter os dados necessários:

Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º Nível = R\$ 5.000,00

Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 2º Nível = R\$ 10.000,00

Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 3º Nível = R\$ 15.000,00

Fatura Mensal dos Serviços de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC = R\$ 30.000,00

Total = R\$ 60.000,00

Ocorrências de não conformidade acima do limite: 3

Ocorrências de não conformidade fora do prazo: 2

3º passo: Calcular o percentual de glosa

Glosa = $(3 \times 0,5\% \times 60.000,00) + (2 \times 1,0\% \times 60.000,00)$

Glosa = R\$ 2.100,00

Exemplo 04: Apresentar 4 (quatro) ocorrências de não conformidade técnica, sendo 1 (uma) corrigidas após o prazo, com aplicação de glosa

Nesse exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica da CONTRATANTE verificou 4 (quatro) ocorrências de não conformidade técnica, sendo que 1 (uma) delas não foi corrigida no prazo.

Nesse caso o INCT = 4, menor que o limite definido que é de 5 (cinco). Porém uma foi resolvida fora do prazo, assim terá glosa.

1º passo: Obter os dados necessários:

Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º Nível = R\$ 5.000,00

Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 2º Nível = R\$ 10.000,00

Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 3º Nível = R\$ 15.000,00

Fatura Mensal dos Serviços de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC = R\$ 30.000,00

Total = R\$ 60.000,00



		<p>Ocorrências de não conformidade acima do limite: 0 Ocorrências de não conformidade fora do prazo: 1</p> <p>3º passo: Calcular o percentual de glosa</p> <p>Glosa = $(0 \times 0,5\% \times 60.000,00) + (1 \times 1,0\% \times 60.000,00)$ Glosa = R\$ 600,00</p>
--	--	---



EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023
PROCESSO: 4261/2023



PREFEITURA DA CIDADE DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS

Estrada da Usina, 600
Centro
Armação dos Búzios - RJ

Anexo II - Planilha de Composição de Preços

Un. Gestora: PMAB
Processo Adm: 4261/2023 **Nº Edital:** 049/2023
Modalidade: Pregão Presencial **Tipo de Licitação:** Menor preço global
Data: 19/12/2023 **Horário:** 10:00
Objeto: O PRESENTE TERMO DE REFERÊNCIA TEM POR FINALIDADE FORNECER ELEMENTOS NECESÁRIOS SUFICIENTES PARA REALIZAÇÃO DE PROCEDIMENTO LICITATÓRIO VISANDO A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SERVICE DESK (COM SUPORTE DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL) PARA USUÁRIOS, GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E EVOLUÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DE TIC DA PREFEITURA MUNICIPAL DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS, BEM COMO APOIO A GESTÃO DOS SERVIÇOS DE TIC UTILIZANDO: RECURSOS HUMANOS, PROCESSOS E FERRAMENTAS ADEQUADAS COM BASE EM PADRÕES TÉCNICOS DE QUALIDADE E DESEMPENHO ESTABELECIDOS E COM BASE NAS MELHORES PRÁTICAS DE MERCADO DIFUNDIDAS PELA ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 E A SÉRIE DE NORMAS ISO/IEC 27.000, EM CONFORMIDADE COM AS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, QUANTIDADES E DEMAIS CONDIÇÕES CONSTANTES NESTE TERMO DE REFERÊNCIA E SEUS ANEXOS, INCLUINDO A NECESSIDADE DE ADEQUAÇÃO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD), DE ACORDO COM O OFÍCIO PRS/SSE/CGC 3034/2023 - PROCESSO TCE-RJ 206.972-5/2022, MEDIANTE O FORNECIMENTO DE SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS E A IMPLEMENTAÇÃO DE MEDIDAS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS EM CONFORMIDADE COM A LEGISLAÇÃO VIGENTE.

Tipo de Benefício: -

Item	Produto	Und.	Qtd	Vi. Estimado	Vi. Total
1	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SERVICE DESK (COM SUPORTE DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL) PARA USUÁRIOS, GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E EVOLUÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DE TIC DA PREFEITURA MUNICIPAL DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS, BEM COMO APOIO A GESTÃO DOS SERVIÇOS DE TIC UTILIZANDO: RECURSOS HUMANOS, PROCESSOS E FERRAMENTAS ADEQUADAS COM BASE EM PADRÕES TÉCNICOS DE QUALIDADE E DESEMPENHO ESTABELECIDOS E COM BASE NAS MELHORES PRÁTICAS DE MERCADO DIFUNDIDAS PELA ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 E A SÉRIE DE NORMAS ISO/IEC 27.000, EM CONFORMIDADE COM AS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, QUANTIDADES E DEMAIS CONDIÇÕES CONSTANTES NESTE TERMO DE REFERÊNCIA E SEUS ANEXOS, INCLUINDO A NECESSIDADE DE ADEQUAÇÃO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD), DE ACORDO COM O OFÍCIO PRS/SSE/CGC 3034/2023 - PROCESSO TCE-RJ 206.972-5/2022, MEDIANTE O FORNECIMENTO DE SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS E A IMPLANTAÇÃO DE MEDIDAS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE	serv	1,00	2.202.604,8000	2.202.604,80

Descr:

Valor Global **2.202.604,80**



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023
PROCESSO: 4261/2023

ANEXO III- MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

(Papel timbrado da empresa)

À
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS

PROCESSO: ____/2023

I. PREGÃO PRESENCIAL nº ____/2023

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SERVICE DESK (COM SUPORTE DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL) PARA USUÁRIOS, GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E EVOLUÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DE TIC DA **PREFEITURA MUNICIPAL DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS**, BEM COMO APOIO A GESTÃO DOS SERVIÇOS DE TIC, UTILIZANDO: RECURSOS HUMANOS, PROCESSOS E FERRAMENTAS ADEQUADAS, COM BASE EM PADRÕES TÉCNICOS DE QUALIDADE E DESEMPENHO ESTABELECIDOS E COM BASE NAS MELHORES PRÁTICAS DE MERCADO DIFUNDIDAS PELA ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 E A SÉRIE DE NORMAS ISO/IEC 27.000.

DADOS DA EMPRESA		
Razão Social:		
CNPJ:		
Endereço:		
Nº:	Bairro:	
CEP:		
Conta bancária:		
Banco:	Agência:	Conta Corrente:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD	VALOR MENSAL / UNITÁRIO	VALOR TOTAL PARA 12 MESES
1	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º Nível, 2º Nível e 3º Nível	Serviço Mensal	12	R\$	R\$
2	Serviço de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC	Serviço Mensal	12	R\$	R\$
3	Serviço de Gerenciamento de Backup e Restore	Serviço Mensal	12	R\$	R\$
4	Apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TIC	Serviço Mensal	12	R\$	R\$
VALOR TOTAL GLOBAL PROPOSTO					R\$



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023
PROCESSO: 4261/2023

Demais condições:

1. Assim sendo, 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 Pregão Presencial nº ____/2023, os quais nos comprometemos a cumprir integralmente.
3. O prazo de validade da Proposta deverá ser de no mínimo 60 (sessenta) 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 nos preços cotados estão incluídas todas as despesas que, direta ou indiretamente, fazem parte do presente objeto, tais como gastos da empresa com suporte técnico e administrativo, impostos, seguros, taxas, ou quaisquer outros que possam incidir sobre gastos da empresa, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária e deduzidos os descontos eventualmente concedidos.

Local e data: _____, ____ de _____ de 2023

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

**ANEXO III- A – MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS
SIMPLIFICADA**

(Papel timbrado da empresa)

**PREENCHER UMA PLANILHA PARA CADA UM DOS 6 (SETE) ITENS DA
CONTRATAÇÃO E CONSIDERANDO CADA UM DOS PERFIS PROFISSIONAIS
ENVOLVIDOS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.**

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS
Identificação da Licitação – Contratação de serviços de Service Desk e Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC – PREFEITURA MUNICIPAL DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
Nº do Processo Administrativo: ____/2023
Nº da Licitação: Pregão Presencial nº ____/2023
Razão Social da Empresa:
CNPJ nº:

ITEM XX - <descrição do Item>	
Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal (R\$)
Custos de pessoal	R\$
Custos com software	R\$
Custos com recursos de computação	R\$
Custos com equipamentos	R\$
Custos com serviços de informações	R\$
Outros custos (especificar)	R\$
Subtotal componentes de custo	R\$

Componentes de Preço	
Descrição	Valor Mensal (R\$)
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	R\$
Cobertura Tributária	R\$



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

Outros componentes (especificar)	R\$
<i>Subtotal componentes de preço</i>	<i>R\$</i>
<i>Total Mensal</i>	<i>R\$</i>
<i>Valor Total do ITEM</i> <i>[Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]</i>	<i>R\$</i>

Observações:

1. A planilha a que se refere esse anexo é de apresentação obrigatória, conforme item 4.6.1 do Termo de Referência.
2. A licitante oferecerá o valor global para a execução dos serviços listados no Edital do Pregão Presencial nº __/2023, para a quantidade ANUAL de Serviços de cada item, para a formulação de sua proposta e de seus lances.
3. Adicionalmente, a licitante deverá detalhar a composição de custos para prestação mensal do serviço, conforme a 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 2023

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

ANEXO III- B – MODELO DE PLANILHA DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇO

ANALÍTICA

(Papel timbrado da empresa)

O ANEXO XII - B SOMENTE SERÁ EXIGIDO PELO PREGOEIRO NA HIPÓTESE DE A LICITANTE OFERTAR VALOR IGUAL OU INFERIOR A 70% (SETENTA POR CENTO) DO VALOR GLOBAL ORÇADO PELA CONTRATANTE, CONFORME DISPOSTO NA SUBCONDIÇÃO 4.8. e SUBITENS DO TERMO DE REFERÊNCIA.

Identificação do Serviço (ITEM DA LICITAÇÃO)	
Item da Licitação	Tipo de Serviço (NOME)

PERFIL DO PROFISSIONAL: <nome do perfil>			
I – REMUNERAÇÃO DO PROFISSIONAL			
	DESCRIÇÃO	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
A	Salário do profissional		R\$
B	Outros (especificar)		R\$
TOTAL DA REMUNERAÇÃO DO PROFISSIONAL			R\$

II – ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO		
GRUPO A		
	ENCARGO	VALOR (R\$)
	INSS	R\$
	FGTS	R\$
	SESI/SESC	R\$
	SENAI/SENAC	R\$
	INCRA	R\$
	SEBRAE	R\$
	Salário Educação	R\$
	Riscos Ambientais do Trabalho – RAT (cód 6209-1/00)	R\$



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

TOTAL - GRUPO A		R\$
GRUPO B		
ENCARGO	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
13º Salário		R\$
Férias (incluindo 1/3 constitucional)		R\$
Aviso Prévio Trabalhado		R\$
Auxílio Doença		R\$
Acidente de Trabalho		R\$
Faltas Legais		R\$
TOTAL - GRUPO B		R\$
GRUPO C		
ENCARGO	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
Aviso Prévio Indenizado		R\$
Indenização Adicional		R\$
Indenização (rescisão sem justa causa - multa de 40% do FGTS - empregados inicialmente contratados)		R\$
Indenização (rescisão sem justa causa - contribuição de 10% do FGTS - empregados inicialmente contratados)		R\$
Indenização (rescisão sem justa causa - multa de 40% do FGTS - empregados que serão substituídos)		R\$
Indenização (rescisão sem justa causa - contribuição de 10% do FGTS - empregados que substituídos)		R\$
Aviso Prévio Indenizado		R\$
Aviso Prévio Indenizado		R\$
TOTAL - GRUPO C		R\$
GRUPO D		
ENCARGO	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
Incidência dos encargos do grupo A sobre o grupo B		R\$
TOTAL - GRUPO D		R\$



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

GRUPO E		
ENCARGO	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
Incidência do FGTS exclusivamente sobre o aviso prévio indenizado		R\$
Incidência do FGTS exclusivamente sobre o período médio de afastamento superior a 15 dias motivado por acidente do trabalho		R\$
TOTAL - GRUPO E		R\$
TOTAL - ENCARGOS SOCIAIS		R\$
VALOR TOTAL DE REMUNERAÇÃO + ENCARGOS SOCIAIS		R\$

III - INSUMOS		
INSUMO	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
Auxílio-refeição		R\$
Transporte		R\$
Desconto Legal sobre transporte (máximo 6% da remuneração)		R\$
Assistência médica e odontológica		R\$
TOTAL - INSUMOS		R\$

IV - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
	DESCRIÇÃO	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
A	Custos Indiretos - somatório da remuneração, benefícios mensais e diários, insumos diversos, encargos sociais e trabalhistas		R\$
B	Lucro - somatório da remuneração, benefícios mensais e diários, insumos diversos, encargos sociais e trabalhistas, custos indiretos		R\$
C	Tributos - somatório da remuneração, benefícios mensais e diários, insumos diversos, encargos sociais e trabalhistas, custos indiretos e lucro		R\$
	C1. Tributos Federais (PIS)		R\$
	C2. Tributos Federais (COFINS)		R\$



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

	C3. Tributos Municipais (ISSQN)		R\$
	C4. Outros Tributos (especificar)		R\$
TOTAL - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			R\$

SOMATÓRIOS DAS PLANILHAS PARA CADA ESPECIALIDADE	
DEFINIÇÃO	VALOR (R\$)
I - Remuneração do Profissional	R\$
II - Encargos Sociais Incidentes Sobre a Remuneração	R\$
III - Insumos diversos	R\$
IV - Custos Indiretos	R\$
IV -Tributo	R\$
IV - Lucro	R\$
TOTAL - PERFIL PROFISSIONAL	R\$

DETERMINAÇÃO DO VALOR FINAL DO SERVIÇO DE <descrever o nome do serviço*>		
*EX.: DETERMINAÇÃO DO VALOR FINAL DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO (SERVICE DESK) - 1º NÍVEL		
DESCRIÇÃO	CUSTO MENSAL (R\$)	CUSTO ANUAL (R\$)
I - Custo Total da mão de obra	R\$	R\$
II - Custos Administrativos e outras despesas indiretas	R\$	R\$
III - Lucro Bruto	R\$	R\$
III - Lucro Bruto	R\$	R\$
V - TOTAL FINAL DO SERVIÇO	R\$	R\$



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023
PROCESSO: 4261/2023

ANEXO IV – MODELO DE CARTA DE CREDENCIAMENTO

PREGÃO PRESENCIAL Nº049/2023
PROCESSO: 4261/2023

À Comissão de Licitações

A empresa _____ (*razão social*), inscrita no CNPJ/MF nº _____, neste ato representada por (pelos) seu(s) representante (s) legal(is), outorgamos a _____, portador da Carteira de Identidade nº _____, expedida por _____, inscrito no CPF sob o nº _____, poderes para representar a na licitação referida em epígrafe, podendo praticar todos os atos necessários e indispensáveis ao bom e fiel desempenho deste mandato, inclusive, prestar esclarecimentos, formular propostas verbais, nos casos previstos nos artigos. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, receber notificações e manifestar-se quanto a sua desistência ou intenção de interpor recurso e de participar do certame.

Armação dos Búzios, _____ de _____ de 2023

Assinatura do Representante Legal ou Preposto Constituído



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023
PROCESSO: 4261/2023

ANEXO V – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

PREGÃO PRESENCIAL Nº049/2023
PROCESSO: 4261/2023

À Comissão de Licitações

A empresa _____ (*razão social*), inscrita no CNPJ/MF nº _____, neste ato representada por (pelos) seu(s) representante (s) legal(is) **DECLARA ter total e incondicional conhecimento do Edital do PREGÃO PRESENCIAL Nº049/2023** e portanto **atendemos plenamente todos os requisitos e condições de habilitação desta licitação**, não havendo nada que nos desabone.

Armação dos Búzios, _____ de _____ de 2023

Assinatura do Representante Legal ou Preposto Constituído



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023
PROCESSO: 4261/2023

**ANEXO VI – MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICRO EMPRESA OU EMPRESA DE
PEQUENO PORTE OU MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL**

PREGÃO PRESENCIAL Nº049/2023
PROCESSO: 4261/2023

À Comissão de Licitações

A empresa _____ (*razão social*), inscrita no
CNPJ/MF nº _____, neste ato representada por (pelos) seu(s) representante (s)
legal(is) **DECLARA que ostenta a condição de** _____ (*MICROEMPRESA ou EMPRESA
DE PEQUENO PORTE ou MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL*), **que cumpre os requisitos legais para efeito de
qualificação como ME-EPP e que não se enquadra em nenhuma das hipóteses elencadas no § 4º do
art. 3º da Lei Complementar nº 123**, estando apta a usufruir dos direitos de que tratam os artigos 42 a
48da mencionada Lei, não havendo fato superveniente impeditivo da participação no presente

Armação dos Búzios, _____ de _____ de 2023

Assinatura do Representante Legal ou Preposto Constituído



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023
PROCESSO: 4261/2023

**ANEXO VII - MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTO DE LICITAR
OU CONTRATAR COM A ADMINISTRAÇÃO E DE NÃO EXISTÊNCIA DE SERVIDOR
PÚBLICO NOS QUADROS FUNCIONAIS**

PREGÃO PRESENCIAL Nº049/2023
PROCESSO: 4261/2023

À Comissão de Licitações

A empresa _____ (*razão social*), inscrita no

CNPJ/MF nº _____, neste ato representada por (pelos) seu(s) representante (s)

legal(is), DECLARA, sob as penas da lei, que:

- a. não está sujeita a qualquer impedimento legal para licitar ou contratar com a Administração, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- b. inexistem servidores públicos municipais nos quadros desta empresa;
- c. inexistem sócios, empregados, proprietário, procuradores e demais com vínculo de parentesco em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, ocupantes do quadro da Prefeitura Municipal de Armação dos Búzios, nos cargos de direção e chefia ou exercentes de função gratificada de mesma natureza, bem como de seus agentes políticos;
- d. assegura ter pleno conhecimento da legislação pertinente à contratação em pauta e demais condições previstas no Edital e seus anexos.

Local, _____ de _____ de 2023

Nome e Assinatura do(s) Representante(s) legal(is)



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023
PROCESSO: 4261/2023

ANEXO VIII - MODELO DE DECLARAÇÃO RELATIVA A TRABALHO DE MENORES

PREGÃO PRESENCIAL Nº049/2023
PROCESSO: 4261/2023

À Comissão de Licitações

A empresa _____ (*razão social*), inscrita no
CNPJ/MF nº _____, neste ato representada por (pelos) seu(s) representante (s)
legal(is) **DECLARA**, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993,
acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que **não emprega menor de dezoito anos em
trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.**

Ressalva: (____) emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz

Armação dos Búzios, _____ de _____ de 2023

Assinatura do Representante Legal ou Preposto Constituído



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023
PROCESSO: 4261/2023

ANEXO IX – MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

TERMO DE CONTRATO QUE FAZEM ENTRE SI
O XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX E A EMPRESA
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, pessoa jurídica de direito público interno, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob n.º XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, com sede administrativa situada na XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, representado pela Secretaria Municipal de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, através do secretário, Sr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, brasileiro, casado, portador do RG XXXXXXXXXXXX e inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas sob o n.º. XXXXXXXXXXXXXXX, residente e domiciliado na XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, doravante denominada CONTRATANTE, e a empresa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º XXXXXXXXXXXXXXX, situada na XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, representada pelo sócio Sr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, portador da carteira de identidade n.º. XXXXXXXXXXXXXXX, expedida pela XXXXXXXXXXXXXXX e inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas sob o n.º. XXXXXXXXXXXXXXX, doravante denominada CONTRATADA, perante as testemunhas abaixo firmadas, pactuam o presente Contrato, em decorrência do resultado da Licitação na Modalidade Pregão SRP sob o n.º. 049/2023, realizado nos autos do Processo Administrativo n.º 4261/2023, nos termos das seguintes cláusulas e condições:

1 - CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

1.1 - O presente contrato administrativo tem por objeto Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de servisse desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, gerenciamento e operação de TIC da Prefeitura Municipal de Armação dos Búzios, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISSO/IEC 20.000 e a série de normas ISSO/IEC 27.000, em conformidade com as especificações técnicas, quantidades e demais adequações constantes no Termo de Referência e seus anexos, incluindo a adequação da PREFEITURA MUNICIPAL DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) de acordo com o Ofício PRS/SSE/CGC 3034/2023 – Processo TCE-RJ 206.972-5/2022, mediante o fornecimento de soluções tecnológicas e a implementação de medidas de segurança e privacidade de dados pessoais em conformidade com a legislação vigente ., conforme projeto básico e proposta apresentada que, para todos os fins e efeitos legais, são partes integrantes deste contrato.

1.2 - O objeto deste contrato somente será recebido, nos termos do Art. 73, inciso II e parágrafos, da Lei Federal n.º 8666/93, se estiver plenamente de acordo com as especificações constantes dos documentos citados no edital e seus anexos, e demais documentos que instruem os autos do processo sob o n.º 4261/2023.



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

2 - CLÁUSULA SEGUNDA: DA EXECUÇÃO

2.1 - A execução do objeto deste contrato será realizada com obediência rigorosa, fiel e integral de todas as exigências, normas, itens, elementos, confecções gerais e especiais, contidas no edital de licitação do Pregão Presencial 049/2023 e seus Anexos bem como nos demais documentos que instruem o processo.

2.2 - A aceitação do fornecimento se dará mediante a avaliação de funcionários da CONTRATANTE que constatarão se o produto atende a todas as especificações contidas no edital.

2.3 - Na recusa da aceitação por não atenderem às exigências do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá reexecutar, passando a contar os prazos para pagamento e demais compromissos da CONTRATANTE a partir da efetiva aceitação.

3 - CLÁUSULA TERCEIRA: DO PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

3.1 - O valor global deste contrato monta a quantia de R\$ xxxxxxx,xx (xxxxxxxxxxx).

3.2 - O prazo para pagamento será de até 30 (trinta) dias, após a apresentação das faturas, devidamente atestadas na Secretaria Municipal de XXXXXXXXXXXXX, com as notas de empenho correspondentes.

3.3 - Os pagamentos devidos à CONTRATADA serão efetuados no prazo máximo de trinta dias, contados a partir da data final do período de adimplemento, mediante fatura que deverá ser apresentada pela contratada, atestada e visada por 02 (dois) servidores da secretaria responsável pelo recebimento.

3.4 - Caso se faça necessária a retificação de fatura por culpa da CONTRATADA, o prazo terá sua contagem suspensa até a data de apresentação da fatura ao órgão, isenta de erros, dando-se, então, prosseguimento à contagem.

3.5 - Os pagamentos serão efetuados após a regular liquidação das despesas, nos termos do artigo 63, da Lei nº. 4.320/1964, obedecido ao disposto no artigo 73, da Lei Federal nº. 8.666/1993.

3.6 - Ocorrendo atraso no pagamento das obrigações e desde que este atraso decorra de culpa da Contratante, o valor devido poderá ser acrescido de 0,1% (um décimo por cento) a título de multa, além de 0,033% (trinta e três milésimos por cento) por dia de atraso, a título de compensação financeira, a serem calculados sobre a parcela devida.

3.7 - O pagamento da multa e da compensação financeira a que se refere o subitem anterior será efetivado mediante autorização expressa do Secretário responsável pela pasta requisitante, em



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

processo próprio, que se iniciará com o requerimento da licitante contratada dirigido ao titular daquela secretaria.

3.8 - Caso se efetue o pagamento devido à contratada em prazo inferior a 30 (trinta) dias, poderá ser descontado da importância devida o valor correspondente a 0,033% (trinta e três milésimos por cento) por dia de antecipação.

3.9 - Entende-se por atraso o período que exceder o trintídio previsto nesta cláusula.

3.10 - 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.

3.11 - As despesas decorrentes deste contrato correrão à conta das seguintes dotações orçamentárias:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

4 - CLÁUSULA QUARTA: DO PRAZO

4.1 - O prazo para execução do objeto será 12 (doze) meses, a contar da emissão da ordem de fornecimento.

4.2 - O prazo vertente poderá ser prorrogado, mantidas as demais condições da contratação, conforme TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I, e assegurada a manutenção do seu equilíbrio econômico-financeiro, na forma do art. 57, IV da Lei Federal nº8.666/93, devidamente atuado em processo.

5 - CLÁUSULA QUINTA: DA MANUTENÇÃO E FISCALIZAÇÃO

5.1 - O CONTRATANTE deverá promover a fiscalização sistemática da realização dos serviços contratados na forma do artigo 73, I e II e §1º da Lei nº. 8.666/1993.

5.2 - A fiscalização da entrega dos produtos caberá ao CONTRATANTE, ou a quem dele preposto seja, a quem incumbirá a prática de todos e quaisquer atos próprios ao exercício desse procedimento, definidos na legislação pertinente e, em especial, na especificação dos produtos a serem executados, inclusive quanto à aplicação das penalidades previstas neste contrato.

5.3 - A CONTRATADA declara antecipadamente, aceitar todas as decisões, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pelo CONTRATANTE, obrigando-se a fornecer os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades.



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

5.4 - Compete à CONTRATADA fazer minucioso exame das especificações dos produtos, de modo a permitir, a tempo e por escrito, apresentar à fiscalização todas as divergências ou dúvidas porventura encontradas, para o devido esclarecimento, que venham a impedir o bom desempenho do contrato. O silêncio implica total aceitação das condições estabelecidas.

5.5 - A atuação fiscalizadora em nada restringirá a responsabilidade única, integral e exclusiva da CONTRATADA no que concerne aos produtos contratados, à sua execução e às conseqüências e implicações, próximas ou remotas, perante a CONTRATANTE, ou perante terceiros, do mesmo modo que a ocorrência de eventuais irregularidades na execução dos mesmos não implicará em corresponsabilidade da CONTRATANTE e de seus prepostos.

6 - CLÁUSULA SEXTA: DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA

6.1 - O presente não poderá ser objeto de cessão ou transferência, no seu todo ou em parte.

7 - CLÁUSULA SÉTIMA: DAS RESPONSABILIDADES

7.1 - A CONTRATADA assume, na forma do art. 70 e seguintes da Lei 8.666/93, como exclusivamente seus, os riscos e as despesas decorrentes do fornecimento de material, aparelhos e equipamentos necessários a boa e perfeita execução dos serviços contratados, responsabilizando-se também pela idoneidade e pelo comportamento de seus empregados, prepostos ou subordinados, e ainda, por quaisquer prejuízos que sejam causados a CONTRATANTE ou a terceiros.

7.2 - O CONTRATANTE não responderá por quaisquer ônus, direitos ou obrigações vinculadas à legislação tributária, trabalhista, previdenciária securitária, e decorrente da execução do presente contrato, cujo cumprimento e responsabilidade caberão exclusivamente à CONTRATADA.

7.3 - O CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

7.4 - A CONTRATADA deverá manter durante toda a execução do contrato as condições de habilitação e qualificação que lhe foram exigidas no processo.

8 - CLAUSULA OITAVA: DAS OBRIGAÇÕES

8.1 – Do CONTRATANTE:

8.1.1 - Aplicar à empresa contratada penalidades, quando for o caso;

8.1.2 - Prestar à CONTRATADA toda e qualquer informação, esclarecimento, documentos e as condições por esta solicitada, necessária à perfeita execução do Contrato;



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

8.1.3 - Realizar os pagamentos relativos aos produtos efetivamente entregues, cuja nota fiscal/fatura discriminativa seja devidamente atestada por funcionário do setor próprio;

8.1.4 - Notificar, por escrito, à CONTRATADA da aplicação de qualquer sanção;

8.1.5 - Fiscalizar através da Secretaria competente a execução do contrato, com o direito de impugnar tudo o que estiver em desacordo com estas instruções e a boa técnica de execução;

8.1.6 - Cientificar a CONTRATADA, por escrito, de quaisquer anormalidades verificadas no serviço ora contratado, para fim de adoção das providências cabíveis.

8.2 - Da CONTRATADA - São obrigações desta o cumprimento de todos os requisitos expostos no Termo de Referência do Anexo I do Edital:

8.2.1 - Executar fielmente o contrato, de acordo com as cláusulas avençadas, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial;

8.2.2 - Pagar todos os tributos que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre os produtos e serviços;

8.2.3 - Manter, durante a execução do contrato, as mesmas condições de habilitação;

8.2.4 - Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no quantitativo do objeto desta licitação, até o limite legal;

8.2.5 - Executar o objeto licitado, no preço, prazo e forma estipulados na proposta, no edital e seus anexos;

8.2.6 - Executar o objeto com boa qualidade, dentro dos padrões exigidos neste edital;

8.2.7 - substituir, por sua conta e responsabilidade, a qualquer época, os produtos, desde que fique comprovada a existência de não conformidade com o exigido no certame, somente possível de aferição com a devida utilização;

8.2.8 - Ser responsável pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato;

8.2.9 - Se responsabilizar pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato, devendo obedecer às normas trabalhistas vigentes, contidas na Consolidação das Leis do Trabalho, no que concerne à contratação de pessoal a ser empregado na execução do contrato ora contratados;



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

8.2.10 - Reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de execução ou de materiais empregados ou que não estiver de acordo com os padrões de qualidade exigidos pela Secretaria Municipal de xxxx;

8.2.11 - Executar o objeto contratado com completa organização, elevada qualidade e no prazo estipulado;

8.2.12 - Realizar com seus próprios recursos todas as obrigações relacionadas com o objeto deste contrato, de acordo com as especificações determinadas neste edital e em seus anexos;

8.2.13 - Cumprir a legislação federal, estadual e municipal pertinente, bem como se responsabilizar pelos danos e encargos de qualquer espécie decorrentes de ações ou omissões, culposas ou dolosas, que praticar durante a execução do contrato;

8.2.14 - Cumprir todas as determinações constantes do projeto básico pertencente ao referido processo administrativo.

8.2.15 - Não subcontratar, ceder ou transferir a terceiros a execução do objeto, ainda que parcial, sendo nulo de pleno direito qualquer ato nesse sentido, além de constituir infração passível de penalidade, salvo em caso de autorização expressa do CONTRATANTE.

8.2.16 - A CONTRATADA ficará responsável pelas operações de transporte do material até a entrega final em local a ser estipulado pelo agente nomeado pela Administração Pública.

8.2.17 - Seguir as obrigações estabelecidas no TERMO DE REFERÊNCIA E/OU PROJETO BÁSICO, parte integrante deste contrato, independente de transcrição.

9 - CLÁUSULA NONA: DOS TRIBUTOS E DESPESAS

9.1 - Constituirá encargo exclusivo da CONTRATADA o pagamento de tributos, tarifas, emolumentos e despesas decorrentes da formalização deste contrato e da execução de seu objeto.

10 - CLÁUSULA DÉCIMA: DAS PENALIDADES

10.1 - O inadimplemento total ou parcial de qualquer das obrigações ora estabelecidas, implicará, além das sanções previstas na Lei n.º 8.666/93, artigo 86 a 88, as seguintes penalidades:

10.1.1 - Multa moratória de 1% ao dia sobre o valor do saldo não atendido, por dia útil que exceder o prazo de fornecimento, respeitado os limites da Lei Civil;

10.1.2 - Multa administrativa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor da nota de empenho, nas demais hipóteses de inadimplemento ou infração de qualquer natureza, seja contratual ou legal.



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

10.1.3 - Garantida prévia e ampla defesa em processo administrativo.

11 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DA ACEITAÇÃO DO OBJETO DO CONTRATO

11.1 - A aceitação do serviço se dará mediante a avaliação de funcionários do CONTRATANTE que constatarão se o projeto atende a todas as especificações contidas no edital.

11.2 - Na recusa de aceitação por não atenderem às exigências do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá trocar as suas expensas, o material ou o produto e ou equipamento que vier a ser recusado por desatendimento às condições, características e padrões de qualidade definidas no edital.

11.3 - A aceitação do objeto será provisória nos termos do art. 73, II, "a" da Lei nº 8.666/1993 para efeito de posterior verificação da conformidade com o material com a especificação e, definitivo nos termos do art. 73, II "b" da Lei nº 8.666/1993, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação.

11.4 - Salvo se houver exigência a ser cumprida pelo adjudicatário, o processamento da aceitação provisória ou definitiva deverá ficar concluído no prazo de 30 (trinta) dias úteis, contados da entrada do respectivo requerimento no protocolo da repartição interessada.

11.5 - A Secretaria Municipal de xxxxx emitirá o termo de recebimento (aceitação) dos produtos e a partir daquela data, iniciará a contagem do prazo de garantia;

11.6 - A aceitação pela CONTRATANTE de qualquer produto, não exime a CONTRATADA de total responsabilidade sobre toda e qualquer irregularidade que porventura venha a existir.

12 - CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DAS CLÁUSULAS EXORBITANTES

12.1 - Fazem parte do presente contrato as prerrogativas constantes do artigo 58, da Lei nº. 8.666/1993.

13 - CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DOS TRIBUTOS E DESPESAS

13.1 - Constituirá encargo exclusivo da CONTRATADA o pagamento de tributos, tarifas, emolumentos e despesas decorrentes da formalização deste contrato e da execução de seu objeto.

14 - CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DA RESCISÃO

14.1 - A contratante poderá rescindir administrativamente o presente contrato, nas hipóteses previstas no art. 78, incisos I ao XII, da Lei 8.666/93, sem que acarrete, para a contratada, direito a indenização, sem prejuízo das penalidades pertinentes.

15 - CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DA PUBLICAÇÃO



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023
PROCESSO: 4261/2023

15.1 - Até o quinto dia útil do mês seguinte ao da assinatura do presente, será providenciada a publicação resumida deste contrato, na Imprensa Oficial, onde são publicados os atos do Poder Executivo, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data na forma do Art. 61, Parágrafo Único, da Lei 8.666/93.

16 - CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DO FORO

16.1 - Fica eleito o Foro da Cidade de Armação dos Búzios, com a exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios oriundos deste contrato.

16.2 - E por estarem justos e acordados, firmam o presente TERMO DE CONTRATO em 3 (três) vias de igual forma e teor, mas para um só e único efeito, que depois de lido e achado conforme, é assinado pelas partes contratantes e por duas testemunhas abaixo identificadas.

Armação dos Búzios, XXX de xxxxxxxl de 2023.

Secretaria Municipal de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Xxxxxxx Xxxxxxx Xxxxxxx
Ordenador de Despesas

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Contratada

Testemunha 01	Testemunha 02
Assinatura	Assinatura
Nome	Nome
RG	RG
CPF	CPF



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023
PROCESSO: 4261/2023

ANEXO X - MODELO DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA

PREGÃO PRESENCIAL Nº049/2023
PROCESSO: 4261/2023

Pregão Presencial nº XXX/202X.

Eu, _____, representando a empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, DECLARO, para fins de participação no Pregão em referência, que realizei visita técnica na SEDE da CONTRATANTE, localizada na Estrada da Usina Velha, nº 600 – Centro – Armação dos Búzios - RJ, onde pude analisar e dirimir questões técnicas relativas à infraestrutura, ao portfólio de sistemas e ao escopo das especificações do objeto a ser licitado, de modo que a empresa não incorrerá em omissões que jamais poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços ou acréscimo dos preços.

DECLARO que foram sanadas pela equipe técnica da CONTRATANTE todas as dúvidas que porventura foram por mim questionadas e que marquei de próprio punho os itens abaixo:

- Dados de identificação e de vínculo com a empresa foram conferidos pela equipe técnica da CONTRATANTE;
- Recebi o resumo descritivo da vistoria;
- Vistoriei o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços e os recursos materiais a serem disponibilizados para a equipe contratada;
- Conheci os modelos e quantidades de equipamentos de hardware e periféricos objeto dos serviços;
- Tomei conhecimento dos principais softwares, aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização nos computadores servidores e estações de trabalho;
- Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, recomendações e normatizações da CONTRATANTE;
- Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados;



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023

PROCESSO: 4261/2023

[] Foram esclarecidas todas as minhas perguntas de modelagem, padronização e características técnicas adotadas pela CONTRATANTE.

DECLARO ainda que todas as informações recebidas por ocasião da visita técnica à CONTRATANTE serão mantidas em sigilo, não cabendo divulgação de qualquer espécie.

_____, ____ de _____ de 2023.

Servidor da CONTRATANTE que acompanhou a vistoria técnica	Representante da Licitante
<p>_____</p> <p><Nome> <Cargo> <Matrícula></p>	<p>_____</p> <p><Nome> <Cargo> <CPF></p>



BÚZIOS
PREFEITURA

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura da Cidade de Armação dos Búzios
Secretaria Municipal de Governança e Compliance
Coordenadoria Especial de Licitações e Contratos

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 049/2023
PROCESSO: 4261/2023

**ANEXO XII - MODELO DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE/ CONHECIMENTO DAS
CONDIÇÕES DO OBJETO**

PREGÃO PRESENCIAL Nº049/2023
PROCESSO: 4261/2023

À Comissão de Licitações

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, representada pelo Sr. (a) _____, DECLARA, para fins de participação no Pregão em referência, que OPTOU POR NÃO REALIZAR visita técnica à CONTRATANTE, oportunidade em que poderiam ser analisadas e dirimidas questões técnicas relativas à infraestrutura, ao catálogo de serviços de TI, e ao escopo das especificações do objeto a ser licitado, de modo que a empresa não poderá posteriormente alegar que incorreu em omissões por desconhecimento, nem tão pouco essas poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços ou acréscimo dos preços.

_____, ____ de _____ de 2023.

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente