

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1028 RUBRICA _____

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 7674/2026

**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AOS
USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO (TIC) EM NÍVEIS 1, 2 E 3, ABRANGENDO
SUPORTE REMOTO E PRESENCIAL, INCLUINDO O APOIO NO
GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC, BEM COMO
OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA INFRAESTRUTURA
CORRESPONDENTE.**

Saquarema, 18 de maio de 2026

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1029 RUBRICA _____

1. DA IDENTIFICAÇÃO DO DEMANDANTE.

1.1. Solicitação feita através da Secretaria Municipal de Gestão, Inovação e Tecnologia, localizada na Rua Coronel Madureira, 77 – Centro – Saquarema – CEP 28.990-756, órgão integrante da Prefeitura Municipal de Saquarema – RJ, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 32.147.670/0001-21.

2. DO OBJETO.

2.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de atendimento aos usuários de tecnologia da informação e comunicação (tic) em níveis 1, 2 e 3, abrangendo suporte remoto e presencial, incluindo o apoio no gerenciamento de serviços de tic, bem como operação e manutenção da infraestrutura correspondente, com base em melhores práticas de gestão de serviços de TIC, visando assegurar a disponibilidade, a continuidade, a segurança e a evolução dos serviços e ativos de TIC indispensáveis às atividades administrativas e finalísticas do Município de Saquarema, conforme condições, quantidades, níveis mínimos de serviço e demais exigências estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos.

3. DA NATUREZA DOS SERVIÇOS.

3.1. O objeto da presente contratação configura-se como **serviço comum de natureza continuada**, pois seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado, conforme estipulado no art. 6º, inciso XIII da Lei Federal nº 14.133/2021.

3.2. O objeto em questão deverá ser executado nesta municipalidade de modo contínuo.

4. DA DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO.

4.1. Conforme disposto no Estudo Técnico Preliminar – ETP que antecedeu o

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1030 RUBRICA _____

presente Termo de Referência – TR. A Prefeitura Municipal de Saquarema é responsável pela prestação de serviços públicos essenciais em diversos setores como: saúde, educação, assistência social, administração, etc. Com isso a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação constitui ativo estratégico e inegociável, sustentáculo primordial para a consecução das atividades finalísticas de todas as secretarias municipais. Sua capilaridade e complexidade refletem-se no suporte a vasto ecossistema de soluções digitais, imprescindíveis à:

- a) Otimização de processos de trabalho internos;
- b) Promoção da eficiência administrativa;
- c) Contenção de despesas operacionais;
- d) Prestação de serviços ao cidadão com qualidade e acessibilidade;
- e) Cumprimento de obrigações legais, tais como: Lei de Acesso à Informação, Sistema de Informações do Cadastro Único, Declaração de Imposto de Renda, sistemas de arrecadação tributária, etc.

4.2. A estrutura tecnológica da Prefeitura é complexa e heterogênea, abrangendo: servidores físicos, estações de trabalho, equipamentos de rede, storages de armazenamento, impressoras de rede e telefonia, plataformas e sistemas operacionais, ambientes virtualizados, plataformas em nuvem, bases de dados, sistemas de gestão interna, sistemas externos, soluções colaborativas, firewalls, sistemas de detecção/prevenção de intrusão, VPNs, autenticação multifator, antivírus corporativo, solução de backup e disaster recovery, ferramentas de monitoramento, entre outros.

4.3. Essa robustez tecnológica é resultado de investimentos acumulados e exige regime de operação ininterrupto, pautado pela excelência, como elemento crucial para regularidade e eficácia das ações governamentais.

4.4. A notória dependência de estrutura tecnológica complexa e heterogênea demanda, por corolário necessário, a provisão de serviços técnicos especializados de TIC que possuam elevado grau de especialização, expertise técnica e conformidade com padrões internacionais de qualidade e segurança, pois a interrupção, ainda que parcial ou temporária, dos serviços de TIC implicaria em indisponibilidade de sistemas críticos de gestão, folha de pagamento, contabilidade, impossibilidade de

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1031 RUBRICA _____

acesso a serviços públicos, tramitação de processos administrativos, inadimplência com obrigações legais a exemplo da Lei de Acesso à Informação, Lei de Responsabilidade Fiscal, Decreto de Transparência, além de perda de confiança institucional e perda dos vultosos investimentos já alocados em infraestrutura de TIC.

4.5. Insta ressaltar que atualmente opera-se contrato de prestação de serviços de TIC celebrado sob a égide da Lei Federal nº 8.666/1993. Tal contrato foi prorrogado com cláusula resolutiva expressa, com término programado para **20 de outubro de 2026**.

4.6. A transição para contratação sob Lei nº 14.133/2021 assegura múltiplos benefícios:

- a) Eficiência administrativa amplificada - Adoção de critérios de sustentabilidade, reduzindo custos ambientais e operacionais a longo prazo; Flexibilidade contratual para ajustes tecnológicos dinâmicos; Possibilidade de reajuste e revisão mais ágil.
- b) Padronização de procedimentos e transparência - Uniformização de critérios licitatórios; Integração com Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), facilitando acesso a dados de mercado e benchmarking; Auditoria facilitada por órgãos de controle interno e externo.
- c) Redução de riscos jurídicos - Eliminação de vulnerabilidades processuais ligadas a regime revogado; Conformidade com jurisprudência do TCU sobre transição de regimes; Proteção contra ações judiciais calcadas em deficiência normativa.
- d) Alinhamento com princípios de economicidade e motivação - Reforça princípios de economicidade e motivação; Redução de desperdícios via maior competitividade licitatória; Maior transparência na composição de preços e seleção de fornecedores.
- e) Otimização de recursos públicos - Eliminação de despesas administrativas redundantes; Reaproveitamento de investimentos em infraestrutura, conforme preconiza no art. 40, I, alínea a, Lei nº 14.133/2021: "otimização de novos processos a partir do que já foi desenvolvido"); Fomento à evolução tecnológica gradual e planejada.

4.7. Tal premissa visa garantir a ininterruptibilidade e a manutenção dos padrões de qualidade e segurança exigidos tanto no suporte técnico aos usuários, quanto nos serviços de operação, manutenção, sustentação e gerenciamento da infraestrutura de

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1032 RUBRICA _____

TIC. Esta abrangência engloba desde o atendimento primário aos usuários até os procedimentos rotineiros de monitoramento da saúde operacional das soluções de TI, passando pela manutenção preventiva e evolutiva das implementações existentes.

4.8. A intrínseca relevância da infraestrutura de TIC da Prefeitura Municipal de Saquarema, aliada ao exponencial crescimento do volume de dados e informações, à crescente automatização de sistemas e processos de negócio, e à premente urgência da Transformação Digital, impõe uma atenção constante à garantia da operação contínua e à salvaguarda da integridade e confidencialidade das informações inerentes aos sistemas e serviços prestados. A contratação em epígrafe revela-se, assim, vital para que o Município de Saquarema possa seguir cumprindo suas obrigações legais, assegurando a gestão administrativa e operacional com o mais elevado padrão de excelência, e prestando serviços de missão crítica à sociedade de forma eficaz e resiliente.

4.9. A garantia da continuidade dos serviços aqui justificada encontra amparo na imperiosa necessidade de manter um ambiente tecnológico plenamente operante, seguro e resiliente. A eventual interrupção dos serviços acarretaria não somente prejuízos operacionais e uma degradação inaceitável da qualidade dos serviços públicos, mas também representaria um considerável desperdício dos vultosos investimentos já alocados na infraestrutura de TIC. A presente contratação, voltada para a estruturação, operação, administração, manutenção e, sobretudo, o apoio ao gerenciamento da infraestrutura e dos serviços de Tecnologia da Informação, visa a possibilitar o acesso e a utilização contínua dos serviços de TI instalados, fomentando, inclusive, a evolução da maturidade dos serviços de TIC do órgão, em consonância com o Art. 40, inciso I, alínea "a", da Lei nº 14.133/2021, que preconiza a otimização de novos processos a partir do que já foi desenvolvido.

4.10. Por fim, a pretensa contratação é tecnicamente crucial para assegurar a resiliência operacional e a integridade dos sistemas informatizados da Prefeitura de Saquarema. A complexidade do ambiente de TIC, caracterizada pela interconectividade de múltiplos sistemas operacionais, plataformas de virtualização, bancos de dados relacionais e não relacionais, redes de dados cabeadas e sem fio, e dispositivos de segurança cibernética, demanda uma gestão proativa e especializada. A expertise técnica alocada permitirá a otimização de recursos computacionais, a implementação de políticas de segurança da informação em conformidade com as melhores práticas de mercado tais como, ITIL, COBBIT e ISO 20000 e 27000, a

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1033 RUBRICA _____

garantia de altos índices de estabilidade dos serviços críticos através de monitoramento contínuo e a pronta atuação em incidentes. Adicionalmente, viabilizará a análise de desempenho, a aplicação de patches e atualizações de segurança, bem como a evolução tecnológica dos ativos, elementos fundamentais para a aderência às demandas de transformação digital e para a mitigação de vulnerabilidades sistêmicas.

5. DA PREVISÃO NO PLANO PLURIANUAL.

5.1 A previsão consta no PCA 2026, que se encontra em fase final de elaboração e posterior publicação no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP.

6. DOS REQUISITOS LEGAIS DA SOLUÇÃO.

- 6.1. A solução deve orientar-se e respeitar as seguintes normatizações:
- 6.2. A Lei Federal nº 14.133/2021, que trata das normas gerais sobre licitações e contratos administrativos;
- 6.3. A Lei Complementar nº 123/2006, que estabelece normas gerais relativas ao tratamento diferenciado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte atualizada;
- 6.4. O Decreto Federal nº 8.538/2015, que regulamenta o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para microempresas, empresas de pequeno porte, agricultores familiares, produtores rurais pessoa física, microempreendedores individuais e sociedades cooperativas nas contratações públicas de bens, serviços e obras no âmbito da administração pública federal;
- 6.5. O Decreto Municipal nº 2.741/2024, dispõe sobre a tramitação dos processos para realização de procedimento licitatório destinado a contratação de bens, serviços e obras e estabelece procedimentos e requisitos para contratação através de licitação e dispensa de licitação na forma eletrônica;
- 6.6. Os normativos federais que versem sobre o presente objeto, bem como as normas expedidas sobre o assunto pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas);

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1034 RUBRICA _____

7. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO.

7.1. A presente contratação tem como finalidade primordial estabelecer uma solução integral para a gestão e operação do ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da Prefeitura de Saquarema. Esta solução engloba a prestação de serviços de atendimento ao usuário (*Service Desk*) e o gerenciamento contínuo da infraestrutura de TIC, com monitoramento ativo, visando assegurar a efetividade dos serviços prestados tanto aos usuários internos (servidores e colaboradores) quanto aos usuários externos (contribuintes e cidadãos) do município.

7.2. O objetivo estratégico dos serviços aqui delineados é garantir a plena operacionalidade e a disponibilidade ininterrupta do ambiente de TIC, mantendo todos os serviços essenciais acessíveis às diversas áreas de negócio da Administração Municipal. Esta performance será rigorosamente aferida e deverá estar em total conformidade com os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) que serão detalhados no Termo de Referência. Para o alcance destes, a CONTRATADA deverá, no mínimo, assumir as seguintes responsabilidades:

7.3. Prover Atendimento Presencial: Assegurar suporte técnico direto aos usuários, complementando o atendimento remoto.

7.4. Gerenciar Proativamente a Infraestrutura e Serviços: Desenvolver e executar atividades proativas de manutenção preventiva, continuidade operacional e evolução tecnológica da infraestrutura e dos serviços de TIC sob sua alçada.

7.5. Otimizar Processos e Procedimentos Operacionais: Propor, documentar, implementar, verificar e aprimorar continuamente os processos e procedimentos operacionais, visando à máxima eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de TIC sob sua gestão.

7.6. Inventariar e Expandir o Catálogo de Serviços: Realizar o levantamento detalhado e a documentação dos serviços de TIC existentes no ambiente da CONTRATANTE, bem como propor e implementar novos serviços que agreguem valor à gestão municipal.

7.7. Monitorar e Avaliar os Níveis de Serviço: Efetuar a monitoração contínua dos níveis de serviço entregues, em estrita observância aos parâmetros e indicadores de desempenho previamente estabelecidos nesta contratação.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1035 RUBRICA _____

7.8. Gerenciar Incidentes de TIC: Atuar ativamente na identificação, registro e tratamento célere de incidentes que impactem a disponibilidade e o funcionamento dos serviços de TIC sob sua responsabilidade.

7.9. Gerenciar Incidentes de Segurança da Informação: Priorizar a identificação, registro e tratamento de incidentes de segurança que possam comprometer a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos serviços de TIC sob sua responsabilidade.

7.10. Aferir a Satisfação do Usuário: Realizar o acompanhamento sistemático do nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços de TIC prestados sob a responsabilidade da CONTRATADA.

7.11. O modelo de trabalho proposto estrutura-se em uma abordagem focada em resultados. Os serviços mensais de atendimento aos usuários de TIC, em todos os níveis, bem como a operação e gestão do ambiente de TIC deste órgão, serão avaliados criteriosamente quanto à sua qualidade e disponibilidade. Esta avaliação será pautada nos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE), com a previsão de aplicação de glosas específicas em caso de não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações contratuais não entregues.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID. DE MEDIDA	QUANT.
1	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico – 1º Nível.	Mês	12
2	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico – 2º Nível.	Mês	12
3	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico – 3º Nível.	Mês	12
4	Serviço de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC.	Mês	12
5	Serviço de apoio estratégico ao planejamento e gestão de serviços de TIC.	Mês	12

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1036 RUBRICA _____

8. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO.

8.1. DESCRIÇÃO E PADRÕES MÍNIMOS:

8.1.1. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO (SERVICE DESK):

8.1.1.1. CONTRATADA deverá operar e administrar a ferramenta de ITSM (GLPI) utilizada pela CONTRATANTE.

8.1.1.2. Complementarmente à operação do ITSM, a equipe de Service Desk deverá utilizar uma plataforma de comunicação multicanal (Omnichannel). Que deverá ser disponibilizada e suportada pela CONTRATADA. Esta ferramenta será responsável por centralizar o contato com os usuários, unificando diferentes canais oficiais de mensageria em uma única interface de triagem e atendimento.

8.1.1.3. 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.

8.1.1.4. A Central de Serviços (Service Desk), quando confrontada com atividades não compreendidas no seu escopo executório específico, porém previstas no Catálogo de Serviços da CONTRATANTE, atuará exclusivamente no registro formal da solicitação, classificação conforme criticidade, acompanhamento do fluxo de resolução e comunicação periódica ao usuário sobre o status da demanda. Tal atuação não caracteriza extrapolação do objeto da presente contratação, uma vez que a Central de Serviços não será responsável pela execução material da atividade, limitando-se às funções de ponto único de contato, orquestração do atendimento e governança da solicitação, nos termos das melhores práticas do mercado - Gerenciamento de Incidentes e Requisições de Serviço -, assegurando transparência, rastreabilidade e conformidade contratual, em observância ao art. 22, inciso VI, da Lei nº 14.133/2021.

8.1.1.5. 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:

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1037 RUBRICA _____

NÍVEL DE SUPORTE	GRUPO DE ATENDIMENTO	DIRETRIZES PARA ESCALONAMENTO 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 em 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.

8.1.1.6. 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.

8.1.1.7. 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 (GLPI), 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

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1038 RUBRICA _____

possível às informações sobre como executar os procedimentos realizados pelo serviço, com telas demonstrativas e notas explicativas.

8.1.1.8. 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 (GLPI) 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.

8.1.1.9. 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.

8.1.1.10. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE quando os atendimentos das empresas contratadas para garantia e suporte técnico não ocorrem nos parâmetros esperados.

8.1.1.11. 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.

8.1.1.12. 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.

8.1.1.13. 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

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1039 RUBRICA _____

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.

8.1.1.14. 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.

8.1.1.15. Os serviços de Suporte Presencial deverão ser prestados em todo o ambiente da CONTRATANTE, considerando as localidades e endereços relacionados neste termo.

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

8.1.1.17. Para todas as localidades da CONTRATANTE deverá haver suporte presencial sempre que precisar.

8.1.1.18. 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.

8.1.1.19. As visitas preventivas deverão compor o serviço de atendimento presencial. Apesar das visitas preventivas previstas, em se tratando de atendimento aos chamados de requisição ou incidente demandados ao Service Desk, a CONTRATADA deverá atender prontamente conforme prazos definidos nos NMSE.

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

8.1.1.21. Todos os custos operacionais, de transporte e de profissional, para realização das visitas preventivas deverão ocorrer por conta da CONTRATADA.

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

8.1.1.23. A equipe de suporte presencial será responsável por prestar os serviços

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1040 RUBRICA _____

conforme as atividades básicas, dentre outras:

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

8.1.1.25. 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;

8.1.1.26. Contatar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;

8.1.1.27. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC da CONTRATANTE;

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

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

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

8.1.1.31. 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;

8.1.1.32. 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;

8.1.1.33. Apoiar e orientar tecnicamente o Suporte de 1º Nível, quando necessário; Realizar instalações e atualizações de Softwares;

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

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

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1041 RUBRICA _____

8.1.1.36. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

8.1.1.37. 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.

8.1.2. GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

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

8.1.2.2. 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.

8.1.2.3. 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 estudo técnico preliminar.

8.1.2.4. 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.

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

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1042 RUBRICA _____

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.

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

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

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

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

8.1.2.6.4. Propor a configuração de itens de monitoração;

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

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

8.1.2.6.7. 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.

8.1.2.7. 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.

8.1.2.8. De forma mais detalhada, o rol de atividades de gerenciamento e operação da infraestrutura, presente no anexo I - Catálogo de serviços de TIC - deste instrumento apresenta um rol exemplificativo de atividades que devem ser executadas sempre que

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1043 RUBRICA _____

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.

8.1.2.9. 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.

8.1.2.10. Os serviços de Operação de Infraestrutura atuarão em regime de suporte técnico no horário de expediente (08h às 17h), mantendo o monitoramento automatizado da infraestrutura em regime 24x7x365.

8.1.2.11. 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.

8.2. DETALHAMENTO TÉCNICO DOS SERVIÇOS

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

8.2.1.1. 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.

8.2.1.2. O objetivo da equipe alocada neste serviço será assegurar a maior disponibilidade possível das soluções de TI da CONTRATANTE, por meio da execução

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1044 RUBRICA _____

de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte.

8.2.1.3. A equipe deverá ser composta de profissionais especializados para atuarem como técnicos de atendimento e suporte de 1º Nível.

8.2.1.4. 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 forma contínua durante o expediente.

8.2.1.5. Os atendimentos serão feitos remotamente por telefone (ramal interno da CONTRATANTE), e-mail, acesso remoto ou por meio da plataforma de atendimento omnichannel fornecida e administrada pela CONTRATADA. Esta solução deverá centralizar múltiplos canais de comunicação (como aplicativos de mensageria instantânea com API oficial, redes sociais e web chat) em uma caixa de entrada e interface únicas. Isso garantirá a segurança, o histórico vitalício e o controle da comunicação institucional, assegurando que as interações ocorram exclusivamente em canais corporativos homologados e mitigando a dispersão de informações;

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

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

8.2.1.8. 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 TR;

8.2.1.9. Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados, para otimizar este processo, a solução adotada deverá possuir um sistema de tickets capaz de gerar protocolos automaticamente para cada interação e realizar a distribuição automatizada das demandas. A plataforma também deve disponibilizar recursos de assistência em tempo real, com capacidade de interpretar o contexto da solicitação e fornecer sugestões de respostas aos atendentes, conferindo maior agilidade à resolução e otimizando a operação da equipe técnica;

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1045 RUBRICA _____

8.2.1.10. 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;

8.2.1.11. 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;

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

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

8.2.1.14. 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;

8.2.1.15. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TI, para garantir uma comunicação clara e evitar a sobrecarga de chamados durante falhas, a solução deverá fornecer um painel informativo online, de fácil acesso aos usuários, que demonstre de forma automática a situação operacional dos sistemas institucionais (se estão disponíveis, em manutenção ou inoperantes). Além disso, a ferramenta deve ser capaz de disparar comunicados automáticos aos usuários caso ocorram interrupções nos serviços;

8.2.1.16. 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;

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

8.2.1.18. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1046 RUBRICA _____

mercado quanto os desenvolvidos especificamente para a CONTRATANTE), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso;

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

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

8.2.1.21. 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;

8.2.1.22. 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;

8.2.1.23. 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;

8.2.1.24. 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;

8.2.1.25. 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;

8.2.1.26. 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;

8.2.1.27. O atendente deverá conhecer todos os procedimentos já padronizados pela CONTRATANTE, documentados na base de conhecimento. Para solicitações cujos

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1047 RUBRICA _____

procedimentos ainda não estiverem padronizados, ele deverá solicitar, através de seu supervisor, orientação à CONTRATANTE e após atualizar a documentação;

8.2.1.28. Dentre outros, são considerados atendimentos de primeiro nível as seguintes situações:

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

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

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

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

8.2.1.28.5. 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;

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

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

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

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

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

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1048 RUBRICA _____

8.2.1.29. Para otimizar a gestão de equipamentos e o suporte de campo, a solução de atendimento deverá disponibilizar interface compatível com dispositivos móveis que permita aos usuários autorizados realizar, de forma ágil, a comunicação sobre a movimentação de equipamentos ou a solicitação de novos itens por meio de troca de mensagens.

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

8.2.2.1. 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 prioritários.

8.2.2.2. A equipe deverá ser composta por profissionais especializados para atuarem como analistas de atendimento e suporte de 2º Nível;

8.2.2.3. O horário de prestação do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível será de segunda à sexta-feira, das 08h às 17h, de forma contínua durante o expediente.

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

8.2.2.4.1. 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 para agilizar o diagnóstico técnico, a solução de atendimento deverá contar com mecanismos de triagem prévia, capazes de interagir com o usuário para coletar automaticamente informações iniciais e evidências do incidente antes do direcionamento para o especialista, reduzindo o tempo de investigação da equipe técnica;

8.2.2.4.2. 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;

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1049 RUBRICA _____

- 8.2.2.4.3. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
- 8.2.2.4.4. 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;
- 8.2.2.4.5. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;
- 8.2.2.4.6. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI da CONTRATANTE;
- 8.2.2.4.7. Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- 8.2.2.4.8. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
- 8.2.2.4.9. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pela CONTRATANTE;
- 8.2.2.4.10. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes do service desk;
- 8.2.2.4.11. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas ao service desk para as equipes internas da CONTRATANTE;
- 8.2.2.4.12. 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;
- 8.2.2.4.13. Prestar suporte presencial quando necessário;
- 8.2.2.4.14. 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;
- 8.2.2.4.15. Orientar os usuários quanto aos produtos e serviços de TI providos pela CONTRATANTE;

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1050 RUBRICA _____

8.2.2.4.16. Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário;

8.2.2.5. Dentre outros, são considerados atendimentos de segundo nível as seguintes situações:

8.2.2.5.1. A manutenção e configuração de equipamentos de informática;

8.2.2.5.2. O suporte técnico a serviços e infraestrutura de TI, incluindo sistemas Trocas de tonner de impressoras e multifuncionais;

Troca, instalação, adição e mudança de equipamentos (workstations, notebooks, monitores, impressoras etc.), com a supervisão do setor de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE;

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

8.2.2.6. Elaborar relatórios mensais;

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

8.2.3.1. 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;

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

8.2.3.3. O horário de prestação do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível será de segunda à sexta-feira, das 08h às 17h, de forma contínua durante o expediente;

8.2.3.4. O atendimento deste serviço deverá ser presencial ou remoto;

8.2.3.5. A CONTRATADA deverá manter em seu quadro de funcionários, profissionais capacitados para execução dos serviços e para gestão das demandas;

8.2.3.6. Tipos de tarefas a serem realizadas por este nível incluem:

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1051 RUBRICA _____

- 8.2.3.6.1. Execução de planos de ações definidos nas requisições de mudanças nas diversas áreas da TI;
- 8.2.3.6.2. Abertura e acompanhamento de chamados em sistema de terceiros (fabricantes de equipamentos, software, etc);
- 8.2.3.6.3. Instalação e configuração automatizada de aplicativos nas estações de trabalho;
- 8.2.3.6.4. Serviços de suporte técnico e operacional à infraestrutura de serviços web, sites ou portais web para ambiente;
- 8.2.3.6.5. Detectar, notificar e resolver problemas de performance a curto prazo, tratados como evento de falha;
- 8.2.3.6.6. Liberar e controlar os acessos a arquivos, softwares, sistemas e demais serviços da rede de dados da CONTRATANTE de acordo com normas internas;
- 8.2.3.6.7. Apoiar as atividades de planejamento de capacidade com especificação dos equipamentos de rede e servidores;
- 8.2.3.6.8. Manter a lista de equipamentos e a lista de contatos de pessoal de suporte técnico devidamente atualizadas;
- 8.2.3.6.9. Suportar o Service Desk em problemas de alta complexidade;
- 8.2.3.6.10. Administração de atualizações de software;
- 8.2.3.6.11. Manter diretivas de segurança dos sistemas operacionais, seguindo corretamente a política de segurança estabelecida pela CONTRATANTE;
- 8.2.3.6.12. Configurar e gerenciar softwares de auditoria, detecção de intrusos, prevenção de ataques, antivírus e atualização de software;
- 8.2.4. **SERVIÇO DE GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC**
- 8.2.4.1. 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

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1052 RUBRICA _____

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

8.2.4.2. 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 neste TR.

8.2.4.3. 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.

8.2.4.4. 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.

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

8.2.4.5.1. 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;

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

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

8.2.4.5.4. Apoiar na definição tecnológica e escolha de soluções de TI;

8.2.4.5.5. Propor a configuração de itens de monitoração;

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

8.2.4.5.7. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1053 RUBRICA _____

8.2.4.5.8. Realizar atividades conforme os processos de gestão de Serviços de TI de definidos na CONTRATANTE, processos ITIL.

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

8.2.4.5.10. 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 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.

8.2.4.6. Serviço de Suporte a Redes e Solução de Videoconferência

8.2.4.6.1. Administrar equipamentos de rede e solução de videoconferência;

8.2.4.6.2. Planejar e implantar novas redes ou ativos de rede e solução de videoconferência;

8.2.4.6.3. Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de serviços;

8.2.4.6.4. Instalar, migrar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à infraestrutura de rede homologada para uso na CONTRATANTE, por solicitação da CONTRATANTE;

8.2.4.6.5. Manter atualizados os sistemas operacionais e firmwares dos Itens de Configuração que compõem a infraestrutura física de rede, videoconferência e servidores de Telecom;

8.2.4.6.6. 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;

8.2.4.6.7. Realizar a análise do tráfego de rede e apoiar na resolução de incidentes problemas;

8.2.4.6.8. Realizar o gerenciamento, diagnóstico e resolução de problemas na rede física, garantindo a interoperabilidade e, independentemente de fabricante,

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1054 RUBRICA _____

fornecer informações precisas a respeito das causas de falha no funcionamento normal da rede, assim como da severidade dessa falha;

8.2.4.6.9. Alocar, configurar e gerenciar endereços IP, Domain Name Systems (DNS), Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) e Network Time Protocol (NTP);

8.2.4.6.10. Fornecer suporte, implementar e acompanhar os serviços de VoIP (Voice over Internet Protocol);

8.2.4.6.11. Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas de redes;

8.2.4.6.12. Realizar a análise do tráfego de rede e apoiar em incidentes e resolução de problemas;

8.2.4.6.13. Elaborar mapa de endereçamento IP para soluções de rede LAN e WAN da CONTRATANTE;

8.2.4.6.14. Administrar e configurar redes LAN e WAN seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da CONTRATANTE;

8.2.4.6.15. Gerar relatórios e gráficos de desempenho de redes;

8.2.4.6.16. Instalar, customizar e utilizar software de gerenciamento de redes e serviços para monitoramento contínuo de redes;

8.2.4.6.17. Manter os desenhos das topologias de redes atualizados e completos;

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

8.2.4.6.19. Executar atendimentos técnicos para os ativos de rede e solução de videoconferência, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto;

8.2.4.6.20. Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede;

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

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1055 RUBRICA _____

- 8.2.4.6.22. 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);
- 8.2.4.6.23. Aplicar e gerenciar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes;
- 8.2.4.6.24. Administrar e gerenciar soluções de aceleração de tráfego;
- 8.2.4.6.25. Administrar e gerenciar balanceamento de tráfego em redes WAN;
- 8.2.4.6.26. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento;
- 8.2.4.6.27. Instalar e administrar e monitorar conexões de vídeo/ voz sobre IP redes WAN;
- 8.2.4.6.28. Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede WAN através de analisadores de protocolo;
- 8.2.4.6.29. Analisar periodicamente a topologia de rede da CONTRATANTE sugerindo alterações que visem eliminar pontos únicos de falha;
- 8.2.4.6.30. Realizar testes periódicos que garantam a efetividade e a correta configuração das soluções de alta disponibilidade da CONTRATANTE;
- 8.2.4.6.31. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;
- 8.2.4.6.32. Administrar e gerenciar ferramentas automatizadas de gestão de infraestrutura de redes;
- 8.2.4.6.33. Administrar e gerenciar roteadores e switches layer 3;
- 8.2.4.6.34. Implementar tecnologias VPN nas modalidades de acesso remoto, quando necessário;

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1056 RUBRICA _____

- 8.2.4.6.35. Administrar e gerenciar ferramentas e protocolos de gerenciamento de rede;
- 8.2.4.6.36. Executar atualização de versões de todos os softwares e hardwares do parque tecnológico de redes da CONTRATANTE;
- 8.2.4.6.37. Garantir a segurança das redes sem fio;
- 8.2.4.6.38. Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 8.2.4.6.39. Aplicar proativamente os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos da Rede;
- 8.2.4.6.40. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções;
- 8.2.4.6.41. Executar atendimentos técnicos, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto, sem, no entanto, intervenção física no interior de equipamentos;
- 8.2.4.6.42. Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede dentro do mesmo ambiente físico;
- 8.2.4.6.43. Organizar os ativos de rede na estrutura da rede local;
- 8.2.4.6.44. 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;
- 8.2.4.6.45. Manter atualizado o cadastramento em sistema específico dos pontos de rede ativados e desativados nos switches e patch panel;
- 8.2.4.6.46. Identificar e solucionar problemas relacionados a pontos de rede corporativa;

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1057 RUBRICA _____

- 8.2.4.6.47. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento;
- 8.2.4.6.48. Solucionar conflitos de endereçamentos IP em redes convergentes;
- 8.2.4.6.49. Gerenciar e suportar a criação de salas de videoconferência;
- 8.2.4.6.50. Fornecer suporte a todo hardware da solução de videoconferência e seus periféricos, tais como, microfone, câmera, caixas de som, cabeamento, etc;
- 8.2.4.6.51. Fornecer suporte e prover operação para equipamentos de alta especialização das salas de vídeo e auditório:
 - 8.2.4.6.51.1. Operação e configuração de equipamentos de áudio e vídeo;
 - 8.2.4.6.51.2. Gravação/Edição de vídeos;
 - 8.2.4.6.51.3. Acompanhamento de reuniões;
 - 8.2.4.6.51.4. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços.
- 8.2.4.7. Serviço de Suporte a Ambiente e Servidores de Data Center**
 - 8.2.4.7.1. A operação de sistemas operacionais Windows abrange os seguintes serviços:
 - 8.2.4.7.2. Instalar, configurar e prover operação de Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Windows;
 - 8.2.4.7.3. Manter atualizados os Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Windows;
 - 8.2.4.7.4. Gerenciar os direitos de acesso e cotas de utilização de áreas dos servidores de arquivos disponibilizadas aos usuários de TI;
 - 8.2.4.7.5. Monitorar parâmetros de funcionamento dos componentes da infraestrutura de servidores com sistema operacional Windows, tais como:

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1058 RUBRICA _____

disponibilidade do serviço, espaço disponível para armazenamento, falhas, performance e gargalos;

8.2.4.7.6. Fornecer suporte a incidentes relativos aos Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Windows registrados na ferramenta de ITSM;

8.2.4.7.7. 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;

8.2.4.7.8. 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;

8.2.4.7.9. Realizar a configuração de GPO (Group Policy Objects) necessárias para servidores Windows.

8.2.4.7.10. Realizar e propor padrões de Hardening em Sistemas Operacionais Windows;

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

8.2.4.8. A operação de sistemas operacionais Linux abrange os seguintes serviços:

8.2.4.8.1. Instalar, configurar e prover operação de Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Linux;

8.2.4.8.2. Manter atualizados os Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Linux;

8.2.4.8.3. 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;

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1059 RUBRICA _____

8.2.4.8.4. 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;

8.2.4.8.5. 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;

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

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

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

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

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

8.2.4.9.2. Instalar novos servidores físicos e virtuais;

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

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

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

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

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1060 RUBRICA _____

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

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

8.2.4.9.9. Identificar e aplicar atualizações e correções tecnológicas;

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

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

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

8.2.4.9.13. 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;

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

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

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

8.2.4.10.1. 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.

8.2.4.10.2. 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;

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1061 RUBRICA _____

8.2.4.10.3. 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.

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

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

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

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

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

8.2.4.11.3. 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;

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

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

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

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

8.2.4.11.8. Gerenciar políticas de retenção e compactação de logs;

8.2.4.11.9. Instalar e Configurar novos produtos adquiridos;

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1062 RUBRICA _____

- 8.2.4.11.10. Adequar e parametrizar o banco de dados com base nos requisitos de projeto;
- 8.2.4.11.11. Analisar e executar rotinas de migração de bases de dados;
- 8.2.4.11.12. Gerenciar, extrair e analisar de ferramenta de modelagem de dados os modelos físicos de dados, referente a novos projetos de aplicações ou atualização destes;
- 8.2.4.11.13. Criar e manter scripts de manipulação de objetos de banco de dados;
- 8.2.4.11.14. Executar scripts de adequação, na base de dados, quando necessário;
- 8.2.4.11.15. Apoiar testes de funcionalidades realizados pelas equipes da CONTRATANTE;
- 8.2.4.11.16. Atuar na depuração de incidentes e problemas de aplicação em conjunto com equipes de aplicação e sistemas operacionais, com uso de metodologia DevOps;
- 8.2.4.11.17. Avaliar e ajustar os parâmetros de Sistema Operacional, de acordo com a plataforma utilizada, visando a estabilidade e performance;
- 8.2.4.11.18. 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;
- 8.2.4.11.19. Avaliar a disponibilidade de espaço físico para comportar o banco de dados, realizando a melhor distribuição dos arquivos, visando melhoria de performance;
- 8.2.4.11.20. Definir e aplicar políticas de segurança no banco de dados, mediante aprovação da equipe da CONTRATANTE;
- 8.2.4.11.21. Monitorar consultas e conexões, realizar avaliação de custos, e propor soluções para melhoria de performance;

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1063 RUBRICA _____

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

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

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

8.2.4.11.25. Utilizar mecanismos de coleta de estatísticas de desempenho;

8.2.4.11.26. 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;

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

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

8.2.4.11.29. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços

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

8.2.4.12.1. 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);

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

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1064 RUBRICA _____

- 8.2.4.12.3. 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;
- 8.2.4.12.4. 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;
- 8.2.4.12.5. Verificar e ajustar os sistemas de segurança no sentido de assegurar um processo efetivo de detecção de eventos e gerenciamento de segurança;
- 8.2.4.12.6. 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;
- 8.2.4.12.7. Fornecer informações para implementação de melhorias na segurança da informação;
- 8.2.4.12.8. 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;
- 8.2.4.12.9. Auxiliar na definição e administração de grupos/perfis de usuários (uso/restrrição);
- 8.2.4.12.10. Apoiar a análise e diagnóstico de vulnerabilidades em sistemas e serviços de TI;
- 8.2.4.12.11. Atuar e apoiar o tratamento de incidentes (vírus, invasões e ataques) e recuperação de desastres;
- 8.2.4.12.12. Desenvolver rotinas/scripts voltadas à segurança do ambiente operacional;
- 8.2.4.12.13. Apoiar a equipe de suporte a sistemas operacionais na definição de padrões de configuração relativos à segurança em sistemas operacionais;

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1065 RUBRICA _____

- 8.2.4.12.14. Minimizar a negação de serviço para os usuários legítimos da rede;
- 8.2.4.12.15. Implementar e gerenciar os parâmetros relacionados à conexão e acesso remotos, como dial-in, dial-back e VPN;
- 8.2.4.12.16. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços.
- 8.2.4.13. Serviço de operação do bloco de produção e deploy de aplicações corporativas, de aplicações de mercado, e de segurança, orquestração e automação de aplicações**
- 8.2.4.13.1. 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;
- 8.2.4.13.2. Instalação, administração e gerenciamento de solução de container;
- 8.2.4.13.3. Instalação, administração e gerenciamento de ferramenta de automatização, distribuição de carga, monitoramento e orquestração entre containers;
- 8.2.4.13.4. Gerenciamento de Infraestrutura para provisão de sistemas baseados na arquitetura de microsserviços;
- 8.2.4.13.5. Publicação de sistemas – deployment - em ambientes de homologação e de produção;
- 8.2.4.13.6. Subsidiar os servidores da CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de aplicação para garantir a disponibilidade das aplicações;
- 8.2.4.13.7. Homologar as versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de aplicações (servidores de aplicação);
- 8.2.4.13.8. 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;

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1066 RUBRICA _____

- 8.2.4.13.9. Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de backup;
- 8.2.4.13.10. Administrar e configurar os servidores de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da CONTRATANTE;
- 8.2.4.13.11. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos servidores
- 8.2.4.13.12. aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;
- 8.2.4.13.13. Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das aplicações;
- 8.2.4.13.14. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos servidores de aplicação;
- 8.2.4.13.15. Implantar e manter solução de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para as aplicações críticas;
- 8.2.4.13.16. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos servidores de aplicação, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;
- 8.2.4.13.17. Aplicar de forma proativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos servidores de aplicação;
- 8.2.4.13.18. Fazer relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;
- 8.2.4.13.19. Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;
- 8.2.4.13.20. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares;

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1067 RUBRICA _____

8.2.4.13.21. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CONTRATANTE com o objetivo de validar o funcionamento dos servidores de aplicação;

8.2.4.13.22. Recomendações e análises arquiteturais para acelerar o desenvolvimento de aplicativos e ciclos de implementação;

8.2.4.13.23. Análise da arquitetura do ambiente com recomendação de melhorias;

8.2.4.13.24. 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.

8.2.4.13.25. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços;

8.2.4.14. Serviço de operação do ambiente colaborativo

8.2.4.14.1. Realizar a instalação, configuração e suporte a servidores de e-mail;

8.2.4.14.2. Realizar a instalação, configuração e suporte a ferramentas de colaboração;

8.2.4.14.3. Realizar a instalação, configuração e suporte a ferramentas de comunicação via mensageria instantânea e conferência web;

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

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

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

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1068 RUBRICA _____

- 8.2.4.14.7. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico;
- 8.2.4.14.8. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico e colaboração;
- 8.2.4.14.9. Aplicar os procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de mensageria da Organização;
- 8.2.4.14.10. Aplicar as regras e políticas contra malwares e spams;
- 8.2.4.14.11. Gerenciar as áreas de quarentena de mensagens;
- 8.2.4.14.12. Criar e manter as “deny lists” e “allow lists” institucionais;
- 8.2.4.14.13. Aplicar política de cotas para e-mails de usuários, mediante aprovação da CONTRATANTE;
- 8.2.4.14.14. Garantir a segurança e privacidade no acesso às mensagens eletrônicas, de acordo com a Política de Segurança da Informação e Comunicações do Órgão;
- 8.2.4.14.15. Realizar planejamento para implantação de solução de colaboração, com sugestões de boas práticas para criação de caixas postais;
- 8.2.4.14.16. 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;
- 8.2.4.14.17. 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.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1069 RUBRICA _____

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

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

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

8.2.4.14.21. 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;

8.2.4.14.22. Implementar e gerenciar Serviços de Diretório distribuídos;

8.2.4.14.23. Monitorar eventos relacionados aos Serviços de Diretório, como tentativas malsucedidas de acesso a recursos, adotando as ações apropriadas quando necessárias;

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

8.2.4.16. SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE BACKUP E RESTORE

8.2.4.17. 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:

8.2.4.18. Criar, configurar, alterar, atualizar, remover rotinas de Backup;

8.2.4.19. 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.);

8.2.4.20. Recuperar dados arquivados quando necessário para propósitos de auditoria, comprovações legais ou para atender qualquer outro tipo de necessidade da CONTRATANTE;

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1070 RUBRICA _____

- 8.2.4.21. Instalar, configurar, atualizar, remover cliente de backup;
- 8.2.4.22. Levantar Informação em ambiente de armazenamento e backup;
- 8.2.4.23. Restaurar dados de banco de dados;
- 8.2.4.24. Restaurar dados de sistemas;
- 8.2.4.25. Restaurar dados de usuários;
- 8.2.4.26. Restaurar dados de outros tipos de backup;
- 8.2.4.27. Realizar configuração de funcionalidade em software/equipamento backup;
- 8.2.4.28. Criar, configurar, alterar, atualizar, remover zoning, mask, etc. em rede SAN;
- 8.2.4.29. Ativar, desativar, configurar, alterar, desativar portas em switches SAN (realizar conexão física);
- 8.2.4.30. Realizar Snapshot, clone, sincronização síncrona ou assíncrona de LUNs;
- 8.2.4.31. Instalar, atualizar firmware em equipamentos de armazenamento ou backup;
- 8.2.4.32. Instalar, atualizar drivers em software de armazenamento ou backup;
- 8.2.4.33. Analisar e corrigir desempenho em rotina de backup;
- 8.2.4.34. Analisar e corrigir desempenho de storage;
- 8.2.4.35. Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação;
- 8.2.4.36. Elaborar, revisar, exercitar procedimento de disaster recovery;
- 8.2.4.37. Dar manutenção preventiva e corretiva na solução de backup;
- 8.2.4.38. Elaborar relatórios técnicos gerenciais;
- 8.2.4.39. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1071 RUBRICA _____

8.2.4.40. Tratar incidente em equipamento, ferramenta, solução de armazenamento ou backup;

8.2.4.41. Outras configurações afetas a este bloco de serviços;

8.2.5. *SERVICO DE APOIO ESTRATÉGICO AO PLANEJAMENTO E A GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC.*

8.2.5.1. 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:

8.2.5.1.1. Cumprimento de Requisição;

8.2.5.1.2. Gerenciamento de Incidente;

8.2.5.1.3. Gerenciamento do Catálogo de Serviços;

8.2.5.1.4. Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;

8.2.5.1.5. Gerenciamento de Problema;

8.2.5.1.6. Gerenciamento de Mudança;

8.2.5.1.7. Gerenciamento de Conhecimento;

8.2.5.1.8. Gerenciamento de Disponibilidade;

8.2.5.1.9. Gerenciamento de Níveis de Serviços;

8.2.5.2. As atividades de revisão, implantação e execução das práticas de gestão de serviços devem contemplar, ao menos, as atividades:

8.2.5.2.1. Modelagem do processo em BPMN, incluindo descrição das atividades e papéis;

8.2.5.2.2. Elaboração de Manuais de Procedimentos (MPR), conforme padrões definidos pela CONTRATANTE;

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1072 RUBRICA _____

8.2.5.2.3. Automação do processo na ferramenta de ITSM, no que for possível;

8.2.5.2.4. Elaboração de Planos de Comunicação entre as partes interessadas, inclusive equipe técnica da CONTRATANTE, de outros contratados, e terceiros, a solução deve possuir mecanismos que permitam a distribuição centralizada de comunicados institucionais. A ferramenta deve possibilitar que a equipe de TI envie avisos importantes direcionados a grupos específicos de setores ou usuários, garantindo que informações críticas sobre segurança ou paradas de sistema sejam entregues de forma eficiente aos interessados;

8.2.5.2.5. Estas práticas de gestão de serviços deverão ser amadurecidas de forma gradual, em um ciclo de melhoria contínua, na medida em que a maturidade do ambiente de TIC da CONTRATANTE assim o requeiram;

8.2.5.3. Poderá ser solicitado à CONTRATADA que elabore diagnóstico de aderência quanto a execução dos procedimentos definidos nas práticas de gestão de serviços 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.

8.2.5.4. Outras práticas de gestão de serviços podem ser definidas 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.

8.2.5.5. A decisão final pela implantação ou modificação de práticas de gestão de serviços será exclusiva da CONTRATANTE;

8.2.5.6. Deverá apoiar a gestão da CONTRATANTE, por meio do setor de Tecnologia da Informação, no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados no Termo de Referência, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de TIC fornecidos pela CONTRATANTE;

8.2.5.7. 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.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1073 RUBRICA _____

8.2.5.8. 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;

8.2.5.9. 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;

8.2.5.10. As demandas serão registradas e controladas em backlog de demandas.

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

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

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

8.2.5.14. **Serão considerados projetos de TIC:**

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

8.2.5.14.2. 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.

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

8.2.5.14.4. 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.

8.2.5.14.5. 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,

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1074 RUBRICA _____

mitigação de riscos da operação, segurança da informação, entre outros assuntos atinentes à Infraestrutura de TIC.

8.2.5.14.6. A elaboração de planos de arquitetura técnica.

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

8.2.5.15. **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:**

8.2.5.15.1. Atividades de operação de TIC;

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

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

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

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

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

8.2.5.15.7. Administração, operação e curadoria de ChatBot e assistentes virtuais integrados à plataforma Omnichannel fornecida pela CONTRATADA;

8.2.5.15.8. Implantação de novas aplicações ou de novas versões de aplicações desenvolvidas internamente pela CONTRATANTE;

8.2.5.15.9. Participar de reunião técnica ou gerencial, convocada pela CONTRATANTE;

8.2.5.15.10. Elaborar e atualizar documentações;

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1075 RUBRICA _____

- 8.2.5.15.11. Realizar eventos de transferência de conhecimento;
- 8.2.5.15.12. Elaborar e revisar documentos de Procedimento Operacional de Recuperação de Serviços e Solução de TIC e exercitá-los;
- 8.2.5.15.13. Administrar a ferramenta de ITSM (GLPI) que a CONTRATANTE venha a adotar, incluindo atividades de configuração, parametrização e extração de relatórios.
- 8.2.5.15.14. 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.
- 8.2.5.16. **Apoio à Gestão do Conhecimento e Documentação de TIC:**
- 8.2.5.16.1. 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.
- 8.2.5.16.2. Elaborar e manter FAQ (Frequently Asked Questions) acerca dos serviços de 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.
- 8.2.5.16.3. Zelar pela fiel execução dos processos de gestão de serviços de TIC definidos, comunicando à gestão do contrato os desvios identificados e sugerindo melhorias.
- 8.2.5.16.4. Executar ou apoiar a execução de processos relativos aos frameworks COBIT e ITIL, no que couber.
- 8.2.5.16.5. 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.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1076 RUBRICA _____

8.2.5.16.6. *Demandas específicas:*

8.2.5.16.6.1. As demandas específicas e operacionais são aquelas que não estão previstas no catálogo de serviços, como requisição, e que requer prévio planejamento técnico.

8.2.5.16.6.2. 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.

8.2.5.16.6.3. 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.

8.2.5.16.6.4. 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.

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

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

8.2.5.16.6.7. 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.

8.2.5.16.6.8. As demandas e projetos no backlog serão priorizados pela equipe de fiscalização do contrato, com apoio técnico da CONTRATADA. A priorização levará

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1077 RUBRICA _____

em consideração principalmente as necessidades tecnológicas da CONTRATANTE, e das demais áreas de negócio do Órgão, e deverão ser tratadas conforme a prioridade estabelecida.

8.2.5.16.6.9. 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.

4.2.6.17 Apoio e Sustentação ao Portal da Transparência

4.2.6.17.1 Prestar serviços de sustentação integral ao Portal da Transparência da Prefeitura Municipal de Saquarema, assegurando a continuidade do acesso à informação pública pelos cidadãos e órgãos de controle, em estrita conformidade com os requisitos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e Lei de Responsabilidade Fiscal (LC nº 101/2000).

4.2.6.17.2 Garantir a operacionalidade da plataforma tecnológica existente, responsabilizando-se pelo gerenciamento do ambiente, aplicação de correções de segurança, otimização de banco de dados e monitoramento de desempenho, de modo que o serviço permaneça estável e acessível.

4.2.6.17.3 Apoiar a unidade gestora na tempestividade e integridade das publicações oficiais, oferecendo suporte técnico para a carga de dados, relatórios fiscais, peças licitatórias e demais instrumentos exigidos pelos órgãos de fiscalização (TCE/TCU), garantindo que a informação esteja disponível ao público nos prazos legais.

4.2.6.17.4 Realizar manutenções preventivas e corretivas na estrutura do Portal visando sanar eventuais falhas (bugs), ajustar incompatibilidades com navegadores de internet atualizados e garantir a aderência às diretrizes de acessibilidade (e-MAG) para pessoas com deficiência.

8.2.5.17. 4.2.6.17.5 Assegurar a proteção dos dados públicos expostos no Portal contra incidentes de segurança, ataques cibernéticos ou perda de integridade, mantendo rotinas de salvaguarda (backup) e recuperação de desastres específicas para este serviço.

8.3. Requisitos de negócio

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1078 RUBRICA _____

8.3.1. A complexidade do cenário atual, caracterizada por um parque computacional vasto e uma infraestrutura de dados crítica, impõe a necessidade de uma solução que não apenas responda a incidentes, mas que opere de forma proativa na sustentação do ambiente digital.

8.3.2. Assim, a integração dos serviços de atendimento aos usuários, níveis 1, 2 e 3, com a operação e manutenção da infraestrutura de TIC atende ao objetivo estratégico de eliminar gargalos operacionais e garantir que o servidor público disponha de ferramentas plenamente funcionais, minimizando o tempo de inatividade e, conseqüentemente, evitando o desperdício de recursos decorrente da ociosidade forçada por falhas técnicas.

8.3.3. Além da resolução célere de demandas rotineiras por meio do Service Desk e do suporte de campo, Níveis 1 e 2, o negócio demanda uma camada de suporte altamente especializada, nível 3, e uma gestão de infraestrutura robusta.

8.3.4. A operação e manutenção da infraestrutura, abrangendo servidores, redes e sistemas de armazenamento, é o alicerce que permite à administração cumprir obrigações legais de transparência e segurança da informação. Portanto, a contratação supre a lacuna técnica necessária para manter ativos complexos, como os ambientes de virtualização e bancos de dados, que são o coração dos sistemas de arrecadação e gestão governamental.

8.3.5. Por fim, a necessidade de negócio abrange o apoio ao gerenciamento de serviços de TIC, visando elevar o nível de maturidade da governança municipal. A administração requer suporte especializado para o planejamento estratégico de TI e a implementação de processos baseados em frameworks internacionais (ITIL/ISO), garantindo que a tecnologia evolua em compasso com a transformação digital do município.

8.3.6. A integração de todos esses elementos em um único escopo de contratação visa assegurar uma responsabilidade centralizada e uma visão holística do ambiente, evitando conflitos de gestão entre diferentes fornecedores e garantindo que o suporte ao usuário final esteja diretamente alinhado à saúde da infraestrutura de backend.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1079 RUBRICA _____

8.3.7. Em suma, a necessidade é prover uma sustentação tecnológica completa que funcione como um motor de eficiência para toda a estrutura administrativa de Saquarema

8.4. Requisitos de tecnologia

8.4.1. A necessidade tecnológica que motiva a presente contratação reside na manutenção de um ecossistema digital heterogêneo e de alta complexidade, composto por hardwares e softwares que exigem suporte especializado e gestão centralizada.

8.4.2. O núcleo desta necessidade tecnológica reside na sustentação, atualização e otimização da plataforma de Gerenciamento de Serviços de TI ITSM (GLPI) já utilizada pelo Município, a qual, alinhada às melhores práticas de mercado, deve atuar como o repositório central de inteligência da rede, incluindo a revisão e aprimoramento contínuo do catálogo de serviços de TIC nele configurado.

8.4.3. Esta ferramenta é indispensável para garantir a rastreabilidade total dos incidentes por meio de um Banco de Dados de Configuração atualizado, permitindo que cada chamado técnico esteja vinculado a ativos específicos.

8.4.4. A manutenção e o aprimoramento contínuo da ferramenta de ITSM são fundamentais para assegurar a capacidade da administração de auditar os Acordos de Nível de Serviço (SLA) e gerir a base de conhecimento necessária para a resolução ágil de problemas recorrentes.

8.4.5. No âmbito da infraestrutura de backend, a necessidade tecnológica estende-se à sustentação de servidores virtuais operando em plataformas de virtualização de alto desempenho.

8.4.6. Este ambiente exige suporte especializado de Nível 3 para a administração de sistemas operacionais complexos, além do gerenciamento de bancos de dados que processam informações sensíveis da arrecadação e da saúde municipal.

8.4.7. A operação tecnológica deve contemplar, obrigatoriamente, rotinas rigorosas de Backup e Disaster Recovery, visando assegurar a integridade e a disponibilidade dos dados públicos contra falhas de hardware ou ataques cibernéticos, respeitando os parâmetros de RTO (Recovery Time Objective) necessários para a continuidade do negócio governamental.

8.4.8. Por fim, toda essa estrutura tecnológica demanda um serviço de apoio ao gerenciamento que forneça dashboards de Business Intelligence (BI) e analytics,

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1080 RUBRICA _____

transformando dados operacionais em informações estratégicas para a tomada de decisão da gestão.

8.4.9. Em conclusão, a necessidade tecnológica é definida pela integração de uma camada de software de governança ITSM (GLPI) com uma força de trabalho altamente qualificada, apta a operar e manter desde o suporte ao usuário final até as camadas mais profundas de redes, segurança e servidores do Município.

8.4.10. Complementarmente, a necessidade tecnológica exige que a CONTRATADA forneça, implemente e sustente uma plataforma de comunicação multicanal (Omnichannel), capaz de centralizar as demandas enviadas pelos usuários em uma única interface. Esta solução visa eliminar a dispersão de solicitações em meios não oficiais, conferindo governança, agilidade na triagem e registro formal das interações.

8.4.11. Dada a capilaridade da infraestrutura municipal, a plataforma fornecida pela CONTRATADA deve prover interface nativa compatível com dispositivos móveis para gestores e técnicos de campo. Este recurso é vital para otimizar o controle de inventário, a gestão de ativos e a comunicação ágil de movimentações de equipamentos, assegurando o registro em tempo real das operações descentralizadas.

8.5. Níveis mínimos de serviço exigidos - NMSE

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

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

8.5.2.1. Indicador TRC - Tempo para Resolução do Chamado

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1081 RUBRICA _____

1	Descrição/Objetivo do Indicador	<p>1. O Tempo para Resolução do Chamado (TRC) refere-se ao tempo total decorrido desde a abertura do chamado pelo usuário até a resolução efetiva da requisição ou incidente. Este indicador visa garantir que a Contratada atenda aos prazos estipulados no Acordo de Nível de Serviço (SLA) e que os chamados sejam resolvidos de forma eficiente, minimizando impactos nas operações da Contratante.</p> <p>2. O TRC será dividido em quatro níveis de prioridade, conforme a urgência e a criticidade: baixa, média, alta e crítica. O cálculo do TRC levará em consideração o tempo de atendimento e o tempo para a resolução final do chamado, incluindo quaisquer intervenções on-site, quando aplicável.</p> <p>3. O tempo será medido em horas ou dias úteis, conforme a urgência e criticidade do chamado, de acordo com os prazos estabelecidos no SLA.</p> <p>4. O tempo para resolução será considerado em sua totalidade, incluindo períodos de espera justificados e não justificados para a conclusão do atendimento.</p>
2	Meta	TRC \geq 80% dos chamados resolvidos dentro dos prazos acordados no SLA, conforme os níveis de prioridade (baixa, média, alta ou crítica).
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando o mês de competência da medição dos serviços.
4	Método de Medição (Fórmula)	<p>O instrumento de medição será o Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.</p> <p>O indicador TRC deve ser calculado da seguinte forma:</p> $\text{TRC} = (\text{CR} / \text{CA}) \times 100$ <p>TRC - Tempo para Resolução do Chamado</p>

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1082 RUBRICA _____

		<p>CR - Total de chamados resolvidos dentro do prazo</p> <p>CA - Total de chamados abertos</p>														
5	Glosa	<p>A glosa para o TRC será aplicada sobre o valor mensal dos serviços prestados pela Contratada, limitada a 5%, caso a meta não seja atingida.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Faixas de ajuste</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≥ 80%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>79.9% a 79.0%</td> <td>1,00%</td> </tr> <tr> <td>78.9% a 78.0%</td> <td>2,00%</td> </tr> <tr> <td>77.9% a 77.0%</td> <td>3,00%</td> </tr> <tr> <td>76.9% a 76.0%</td> <td>4,00%</td> </tr> <tr> <td>≤ 75.9%</td> <td>5,00%</td> </tr> </tbody> </table> <p>A glosa deverá ser retratada nos relatórios de prestação dos serviços junto ao faturamento apresentado mensalmente.</p> <p>Caso o resultado do TRC seja $\leq 75,9\%$, a Contratada estará sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>	Faixas de ajuste	Glosa	≥ 80%	0%	79.9% a 79.0%	1,00%	78.9% a 78.0%	2,00%	77.9% a 77.0%	3,00%	76.9% a 76.0%	4,00%	≤ 75.9%	5,00%
Faixas de ajuste	Glosa															
≥ 80%	0%															
79.9% a 79.0%	1,00%															
78.9% a 78.0%	2,00%															
77.9% a 77.0%	3,00%															
76.9% a 76.0%	4,00%															
≤ 75.9%	5,00%															
6	Sanção	<p>As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.</p>														

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1083 RUBRICA _____

7	Exemplos	<p>Exemplo 01: Não atingir a meta com Glosa</p> <p>1º passo: Obter os dados necessários:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fatura mensal dos serviços = R\$ 1.000.000,00 <p>Totalização de chamados registrados no mês de referência:</p> <p style="padding-left: 40px;">Total de chamados (CA): 1.000</p> <p style="padding-left: 40px;">Total de chamados resolvidos dentro do prazo (CR): 780</p> <p style="padding-left: 40px;">Total de chamados fora do prazo (CFP): 220</p> <p>2º passo: Calcular o TRC.</p> <p style="padding-left: 40px;">TRC = (CR / CA) x 100</p> <p style="padding-left: 40px;">TRC = (780 / 1.000) x 100 = 78%</p> <p>3º passo: Calcular o valor da glosa considerando o não atingimento da meta, a título de exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Valor mensal dos serviços = R\$ 1.000.000,00 Glosa = R\$ 1.000.000,00 * 2,00% Glosa = R\$ 20.000,00
---	-----------------	---

8.5.2.2. Indicador TDM - Tempo de Disponibilidade Mensal da solução de ITSM

1	Descrição/Objetivo do Indicador	Percentual de tempo, durante o período do mês de operação, em que a solução de ITSM venha a permanecer em condições normais de funcionamento.
2	Meta	Disponibilidade mínima mensal: $\geq 99.8\%$
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando o mês de competência da medição dos serviços.
4	Método de Medição (Fórmula)	O instrumento de medição será o Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1084 RUBRICA _____

		<p>TDM = $[(To - Ti) / To] \times 100$, onde:</p> <p>TDM = Índice de Tempo de Disponibilidade Mensal da solução de ITSM.</p> <p>To = Tempo total mensal (total de dias da prestação do serviço vezes 1440 minutos).</p> <p>Ti = Somatório dos tempos de inoperância durante o período de operação em um mês (em minutos).</p>														
5	Glosa	<p>A glosa para o TDM será aplicada sobre o valor mensal dos serviços prestados pela Contratada, limitada a 5%, caso a meta não seja atingida.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Faixas de ajuste</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>$\geq 99.8\%$</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>99.7% a 99.2%</td> <td>1,00%</td> </tr> <tr> <td>99.1% a 98.6%</td> <td>2,00%</td> </tr> <tr> <td>98.5% a 98.0%</td> <td>3,00%</td> </tr> <tr> <td>97.9% a 97.5%</td> <td>4,00%</td> </tr> <tr> <td>$\leq 97.4\%$</td> <td>5,00%</td> </tr> </tbody> </table> <p>A glosa deverá ser retratada nos relatórios de prestação dos serviços junto ao faturamento apresentado mensalmente.</p> <p>Caso o resultado do TDM seja $\leq 97,4\%$, a Contratada estará sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>	Faixas de ajuste	Glosa	$\geq 99.8\%$	0%	99.7% a 99.2%	1,00%	99.1% a 98.6%	2,00%	98.5% a 98.0%	3,00%	97.9% a 97.5%	4,00%	$\leq 97.4\%$	5,00%
Faixas de ajuste	Glosa															
$\geq 99.8\%$	0%															
99.7% a 99.2%	1,00%															
99.1% a 98.6%	2,00%															
98.5% a 98.0%	3,00%															
97.9% a 97.5%	4,00%															
$\leq 97.4\%$	5,00%															
6	Sanção	<p>As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.</p>														

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1085 RUBRICA _____

7	Exemplos	<p>Exemplo 01: Não atingir a meta com Glosa</p> <p>1º passo: Obter os dados necessários:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fatura mensal dos serviços = R\$ 1.000.000,00 ● Totalização de tempos de inoperância no mês de referência (em minutos): 240min <p>2º passo: Calcular o TDM.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● TDM = [(To – Ti)/To] * 100 ● To = 30dias x 1440min. (24hrs) = 43.200 ● Ti = 240min. (tempo de inoperância) ● TDM = ((43.200 – 240) / 43.200) x 100 = 99,4% <p>3º passo: Calcular o valor da glosa</p> <p>Valor do serviço = R\$ 1.000.000,00 Glosa = R\$ 1.000.000,00 * 1,00% Glosa = R\$ 10.000,00</p>
---	-----------------	--

8.5.2.3. Indicador ISU - Índice de Satisfação do Usuário

1	Descrição/Objetivo do Indicador	Medir a satisfação do usuário. Mensurar a qualidade dos serviços prestados.
2	Meta	ISU \geq 80% de usuários “Muito Satisfeito” e “Satisfeito” seguindo a classificação abaixo: <ul style="list-style-type: none"> ● Muito satisfeito (9-10) ● Satisfeito (8-7) ● Regular (5-6) ● Insatisfeito (4-3) ● Muito insatisfeito (0-1-2)
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando o mês de competência da medição dos serviços.
4	Método de Medição	O instrumento de medição será o Sistema de Gerenciamento de

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1086 RUBRICA _____

	(Fórmula)	<p>Serviços de Tecnologia da Informação.</p> <p>ISU = $100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$, onde:</p> <p>ISU = Indicador de satisfação dos usuários.</p> <p>ΣQ_{tap} = Quantidade total de pesquisas respondidas como notas de muito satisfeito e satisfeito.</p> <p>ΣQ_{tr} = Quantidade total de pesquisas respondidas.</p> <p>O valor final será arredondado para o inteiro mais próximo, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 IBGE.</p>														
5	Glosa	<p>A glosa para o ISU será aplicada sobre o valor mensal dos serviços prestados pela Contratada, limitada a 5%, caso a meta não seja atingida.</p> <table border="1" data-bbox="655 1272 1406 1709"> <thead> <tr> <th>Faixas de ajuste</th> <th>Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>$\geq 80\%$</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>79.9 % a 75.0%</td> <td>1,00%</td> </tr> <tr> <td>74.9% a 70.0%</td> <td>2,00%</td> </tr> <tr> <td>69.9% a 65.0%</td> <td>3,00%</td> </tr> <tr> <td>64.9% a 60.0%</td> <td>4,00%</td> </tr> <tr> <td>$\leq 59.9\%$</td> <td>5,00%</td> </tr> </tbody> </table> <p>A glosa deverá ser retratada nos relatórios de prestação dos serviços junto ao faturamento apresentado mensalmente.</p> <p>Caso o resultado do ISU seja $\leq 59,9\%$, a Contratada estará sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>	Faixas de ajuste	Glosa	$\geq 80\%$	0%	79.9 % a 75.0%	1,00%	74.9% a 70.0%	2,00%	69.9% a 65.0%	3,00%	64.9% a 60.0%	4,00%	$\leq 59.9\%$	5,00%
Faixas de ajuste	Glosa															
$\geq 80\%$	0%															
79.9 % a 75.0%	1,00%															
74.9% a 70.0%	2,00%															
69.9% a 65.0%	3,00%															
64.9% a 60.0%	4,00%															
$\leq 59.9\%$	5,00%															

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1087 RUBRICA _____

6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.
7	Exemplos	<p><i>Exemplo 01: Não atingir a meta com Glosa</i></p> <p>1º passo: Obter os dados necessários:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fatura mensal dos serviços = R\$ 1.000.000,00• Total de pesquisas respondidas (ΣQtr): 1.000• Total de pesquisas respondidas como notas de muito satisfeito e satisfeito ($\Sigma Qtap$): 745 <p>2º passo: Calcular o ISU.</p> <ul style="list-style-type: none">• $ISU = 100 * (\Sigma Qtap / \Sigma Qtr)$• $ISU = 100 x (745 / 1.000) = 74.5\%$ <p>3º passo: Calcular o valor da glosa</p> <p>Valor do serviço = R\$ 1.000.000,00 Glosa = R\$ 1.000.000,00 * 2% Glosa = R\$ 20.000,00</p>

8.6. Contratações Correlatas ou Interdependentes:

8.1.1. Não haverá nenhuma contratação interdependente, uma vez que, todos os materiais e serviços necessários para a execução do objeto em questão, serão fornecidos pela empresa a ser Contratada, contemplando satisfação total ao Contrato a ser firmado.

8.7. Vigência da Contratação:

8.1.2. O prazo de vigência da contratação será de **12 (doze) meses**, a contar da Ordem de Início a ser emitida pela Contratante, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite máximo previsto no artigo 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que haja interesse da Administração e vantajosidade comprovada.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1088 RUBRICA _____

8.8. Reajuste:

8.3.1. Decorrido o prazo de 12 (doze) meses da apresentação da data-base vinculada à data do orçamento estimado, poderá a Empresa Contratada fazer justo ao reajuste do valor contratual, aplicando-se o índice IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo).

8.3.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do índice IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

8.3.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8.3.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

8.3.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

8.3.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

8.3.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

8.3.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8.3.9. Fica assegurado à CONTRATADA o direito à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal e art. 124 da Lei nº 14.133/2021, sempre que sobrevirem fatos imprevisíveis, previsíveis de consequências incalculáveis, caso fortuito, força maior, fato do príncipe ou fatos extraordinários que alterem substancialmente os custos de execução contratual, tornando excessivamente onerosa a execução do objeto inicialmente pactuado.

8.3.10. O restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro poderá ser requerido pela CONTRATADA mediante apresentação de pedido formal devidamente instruído com

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1089 RUBRICA _____

documentação comprobatória da efetiva ocorrência do evento superveniente, da repercussão econômica sobre os custos contratuais e do nexos de causalidade entre o fato alegado e o desequilíbrio verificado.

8.3.11. O eventual deferimento do pedido de reajuste/reequilíbrio ficará condicionado à análise técnica e jurídica da Administração, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis, no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento integral da documentação necessária à instrução do requerimento, podendo tal prazo ser suspenso mediante diligência devidamente justificada para complementação de informações ou documentos indispensáveis à análise.

8.9. Subcontratação:

8.9.1. De acordo com o estabelecido no art. 122 da Lei Federal nº 14.133/2021, na execução do Contrato e sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, a Empresa Contratada poderá subcontratar partes do serviço até o limite máximo autorizado pela Administração Pública Contratante, competindo àquela (Contratada) apresentar documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado.

8.9.2. Desta forma, será admitida a subcontratação da Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC - ITSM até o limite máximo de até o limite máximo de 30% do objeto.

8.9.3. Em caso de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do Contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

8.9.4. A subcontratação depende de autorização prévia do Contratante, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

8.9.5. O Contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

8.9.6. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1090 RUBRICA _____

do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

8.10. Sustentabilidade e Impactos Ambientais:

8.10.1. A Contratada deverá adotar, práticas de sustentabilidade previstas na Instrução Normativa SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010, e demais legislação em vigor, baseando-se na otimização e economia de recursos e na redução da poluição ambiental.

8.10.2. A Contratada deverá utilizar soluções otimizadas de logística e tecnologia ambiental, reduzindo impactos negativos como emissões de gases, consumo de combustível e tráfego excessivo de veículos, atendendo aos princípios do desenvolvimento sustentável previstos no art. 5º da Lei Federal nº 14.133/2021, que determina que as contratações públicas devem observar critérios de sustentabilidade ambiental.

8.10.3. Que sejam observados os requisitos ambientais para obtenção de certificação de Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares.

8.11. Condições de Garantia do Objeto:

8.11.1. A Empresa Contratada deverá garantir que todos os serviços sejam executados com maestria ao longo dos 12 (doze) meses de contrato assinado. Durante esse período, a Contratada deverá refazer ou corrigir qualquer inconsistência nos serviços que apresentarem inadequações em sua execução.

8.11.2. O atendimento as nossas exigências não poderão exceder ao prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a notificação. Sendo assim, sempre que a fiscalização identificar que um determinado serviço foi executado de maneira incorreta, a Empresa Contratada deverá obrigatoriamente: reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem imperfeições resultantes da má execução.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1091 RUBRICA _____

8.11.3. As condições de garantia do objeto pretendido por este Termo de Referência – TR, deve observar, no que couber, as disposições da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

8.11.4. A Contratada será inteiramente responsável pela guarda, armazenamento, controle, manutenção e integridade de todos os materiais, equipamentos, ferramentas, veículos e demais bens necessários à execução dos serviços no âmbito do Município de Saquarema.

8.11.5. Todos os recursos materiais e operacionais empregados na execução contratual deverão permanecer sob a exclusiva custódia da Contratada, que deverá assegurar sua adequada conservação, funcionamento e segurança, não recaindo sobre o Município de Saquarema qualquer responsabilidade por danos, extravios, furtos, deterioração, manutenção ou quaisquer outros eventos relacionados a esses bens.

8.11.6. O horário de execução do objeto em questão será de: Segunda-feira a sexta-feira, das 08:00h as 17:00h.

8.12 Do Regime de execução:

8.12.1 O regime de execução da presente contratação será a empreitada por preço global, com prestação contínua dos serviços de atendimento e suporte técnico em TIC, compreendendo suporte remoto e presencial em níveis 1, 2 e 3, apoio ao gerenciamento de serviços de TIC e operação da infraestrutura tecnológica correlata, conforme condições e níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

9. DO MODO/DO HORÁRIO/DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

9.1. A execução dos serviços em tela deverá ser realizada no município de Saquarema/RJ, ao longo do período de 12 (doze) meses, do contrato assinado com a empresa vencedora, a partir da emissão da sua ordem de início emitida pela Secretaria Requisitante.

9.2. O serviço será executado em todo o município de Saquarema conforme Anexo IV deste Termo de referência.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1092 RUBRICA _____

9.3. Ressalvado o direito à Administração Pública Municipal de ao longo da execução contratual, atualizar a lista de locais de prestação do serviço, tendo em vista a variação de logística do serviço público.

9.4. O horário de prestação do serviço será de segunda à sexta-feira, das 08h às 17h, de modo ininterrupto

9.5. Em caso de não observância do prazo para a execução dos serviços, falta de insumos para a execução, casos fortuitos ou de força maior, a Empresa Contratada deverá providenciar alternativas de execução nas mesmas condições acordadas, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, após o recebimento da formalização de descontinuidade dos itens adjudicados a empresa Contratada, sob pena de sofrer as sanções previstas neste Termo de Referência – TR, no Contrato assinado e nas legislações pertinentes ao objeto.

9.6. Havendo rejeição dos serviços, no todo ou em parte, a Contratada deverá refazê-los no prazo estabelecido pela Contratante, observando as condições estabelecidas para a prestação e na impossibilidade de serem refeitos, ou na hipótese de não serem os mesmos executados, o valor respectivo será descontado da importância mensal devida à Contratada, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

9.7. Por ocasião da prestação dos serviços, a Contratada deverá colher no comprovante respectivo a data, o nome, o cargo, a assinatura e o número da matrícula do servidor responsável pelo recebimento e qualquer eventual alteração no prazo previsto para a execução dos serviços deverá ser previamente comunicada ao Município.

9.8. A Contratada será responsável, por qualquer erro ou serviços executados em desacordo com o contratado, correndo por sua conta a recuperação e recomposição dos mesmos e consequente pagamento dos danos e prejuízos, que por si ou seus prepostos vierem a causar ao Município e a terceiros.

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

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1093 RUBRICA _____

EVENTO	DESCRIÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	RECORRÊNCIA
1	Assinatura do instrumento de contrato	-	Contratada / Contratante	Não
2	Início da vigência contratual	A contar da emissão da ordem de início.	Contratada / Contratante	Não
3	Planejamento e reunião de Kick-off	Até 5 (cinco) dias corridos após início da vigência contratual (Evento 2)	Gestor do Contrato - Contratante	Não
4	Apresentar projeto e cronograma para configuração de soluções de ITSM	Até 20 (vinte) dias corridos após início da vigência contratual (Evento 3)	Contratada	Não
5	Início da execução dos serviços	Até 30 (trinta) dias corridos após início da vigência contratual (Evento 2)	Contratada	Não
6	Configuração de soluções de ITSM	Até 2 (dois) meses após início da execução dos serviços (Evento 5)	Contratada	Não
7	Início da implantação dos processos ITIL elencados	Até 3 (três) meses após início da execução dos serviços (Evento 5)	Contratada	Não
8	Apresentação de documentos para fiscalização:	Após o encerramento do ciclo mensal, até o 10º (décimo) dia do mês subsequente	Contratada	Mensal
9	Relatórios de Indicadores;			

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1094 RUBRICA _____

	10 Entrega dos Relatórios Operacionais; 11 Entrega dos Relatórios Gerenciais; 12 Documentos acessórios para a fiscalização; 13 Prévia do faturamento.			
9	Emissão do termo de recebimento provisório (TRP)	Até 3 (três) dias úteis, contados da entrega e recebimento do objeto pela Comissão de Fiscalização (Evento 8)	Comissão de Fiscalização	Mensal
10	Revisão e análise pela equipe de fiscalização, de todos os insumos apresentados pela Contratada, com eventuais ajustes e cálculos dos NMSE, glosas e sanções, bem como o valor final do faturamento, quando couber. <i>Qualquer necessidade de correções ou ajustes na documentação apresentada poderá, a critério da equipe de fiscalização, ensejar novo prazo.</i>	Até 3 (três) dias úteis após a emissão do TRP (Evento 9)	Comissão de Fiscalização	Mensal

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1095 RUBRICA _____

11	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 (cinco) dias úteis após recebimento do resultado da fiscalização (Evento 10)	Contratada / Contratante	Mensal
12	Emissão do termo de recebimento definitivo (TRD)	Até 3 (três) dias úteis após a conclusão do ciclo de revisão / contestação dos documentos apresentados para fiscalização, contados do TRP (Evento 11)	Comissão de Fiscalização	Mensal
13	Emissão e apresentação da Nota Fiscal e outros documentos de caráter administrativo, tais como: documentação fiscal, trabalhista e certidões.	Até 3 (três) dias úteis após a emissão do TRD (Evento 12)	Contratada	Mensal
14	Ateste da nota fiscal e encaminhamento para pagamento	Até 3 (três) dias úteis após a apresentação da Nota Fiscal (Evento 13)	Comissão de Fiscalização	Mensal

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1096 RUBRICA _____

10. DA ESTIMATIVA DE QUANTIDADES DA CONTRATAÇÃO.

10.1. A definição quantitativa dos serviços foi estabelecida com base no binômio "Necessidade Institucional vs. Capacidade Operacional". Para tanto, a equipe de planejamento utilizou uma abordagem metodológica composta por três pilares fundamentais:

10.2. Análise histórica e inventário: Foram examinados os registros de chamados, o inventário de ativos de rede e o número de usuários ativos da Prefeitura de Saquarema. Esta análise permitiu identificar a volumetria média de demandas de níveis 1, 2 e 3, bem como a complexidade da infraestrutura de TIC atual.

10.3. Referencial normativo: Adotou-se voluntariamente, como boa prática, a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC para o Governo Federal. A utilização deste marco garante que o dimensionamento não seja arbitrário, mas sim alinhado às melhores práticas de governança e métricas de produtividade testadas pelo órgão central do SISP.

10.4. Análise de mercado: Pesquisas de mercado complementares validaram a viabilidade da solução e a adequação dos perfis profissionais pretendidos ao escopo dos serviços.

10.5. Com base na análise descrita, a contratação está estruturada nos seguintes itens, dimensionados para um período de 12 (doze) meses de execução:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID. DE MEDIDA	QUANT.
1	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico – 1º Nível.	Mês	12
2	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico – 2º Nível.	Mês	12
3	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico – 3º Nível.	Mês	12

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1097 RUBRICA _____

4	Serviço de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC.	Mês	12
5	Serviço de apoio estratégico ao planejamento e gestão de serviços de TIC.	Mês	12

10.6. Para o alcance dos Níveis Mínimos de Serviço (SLA) exigidos e para garantir a continuidade operacional, a Administração estimou a necessidade de uma estrutura de pessoal descrita na tabela abaixo.

10.7. É importante ressaltar que a contratação se dará por execução de serviço e cumprimento de resultados, e não por postos de trabalho. Todavia, a definição dos perfis abaixo serve como parâmetro técnico para assegurar que a futura contratada disponha de equipe com a qualificação necessária para a complexidade do ambiente tecnológico de Saquarema.

Código do Perfil	Perfil Profissional de Referência
TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior
TECMAN-01	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Júnior

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1098 RUBRICA _____

TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno
TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior
ASISA-02	Analista de sistemas de automação - Pleno
TECRED-02	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno
ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno
ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno
ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno
CLOUD-01	Especialista em Cloud Pleno
ASEG-02	Administrador em segurança da informação - Pleno

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1099 RUBRICA _____

GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação
GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação
GERSEG	Gerente de segurança da informação

10.8. A opção pelo modelo da Portaria Federal fundamenta-se na busca pela eficiência e na mitigação de riscos de subdimensionamento. Embora de aplicação obrigatória apenas na esfera Federal (SISP), sua adoção pela Administração Municipal de Saquarema representa uma boa prática administrativa, pois:

10.8.1. Foca na entrega do serviço vinculado a níveis mínimos de serviço (SLA), em detrimento da mera alocação de mão de obra (postagem de horas), o que está em estrita consonância com a Lei nº 14.133/2021.

10.8.2. O uso do Fator-K e das pesquisas salariais de referência confere objetividade à formação do preço estimado e facilita a fiscalização por parte dos órgãos de controle.

10.8.3. O modelo estabelece perfis de referência, mas permite que as licitantes proponham metodologias de trabalho inovadoras, desde que garantam a eficiência operacional e o suporte tecnológico necessário à gestão pública municipal.

10.9. Em suma, as quantidades aqui estimadas refletem o compromisso com a continuidade dos serviços públicos, assegurando que a infraestrutura de TIC da Prefeitura opere com disponibilidade, segurança e suporte especializado.

11. DA JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DO OBJETO.

11.1. A Administração Municipal de Saquarema, após análise criteriosa da viabilidade técnica e econômica, optou pelo agrupamento dos serviços em um lote único e integrado, em vez do parcelamento material do objeto. Esta decisão

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1100 RUBRICA _____

fundamenta-se no art. 40, § 3º da Lei nº 14.133/2021 e na Súmula nº 247 do Tribunal de Contas da União (TCU), baseando-se na eficiência e economicidade para a administração pública.

11.2. Os serviços de suporte ao usuário, níveis 1 e 2, e a sustentação da infraestrutura nível 3 e Gerenciamento, não constituem atividades autônomas, mas sim etapas interdependentes de um mesmo fluxo de trabalho. No ecossistema tecnológico de Saquarema, um chamado aberto no Service Desk (N1) frequentemente escala para uma intervenção técnica de rede ou servidor (N3). O parcelamento, neste caso, fragmentaria o nexos causal da solução, comprometendo a integridade do conjunto e prejudicando o tempo de resposta final ao cidadão.

11.3. O parcelamento material criaria o risco do "conflito entre fornecedores", onde a empresa de suporte atribui falhas à empresa de infraestrutura, e vice-versa. Tal cenário gera as chamadas "zonas cinzentas" de responsabilidade técnica, dificultando a gestão do contrato e retardando a resolução de incidentes críticos. Ao adotar o lote único, a Administração estabelece uma Responsabilidade Centralizada, onde uma única contratada responde integralmente pela disponibilidade do ambiente, eliminando o "jogo de empurra" e garantindo a aplicação efetiva de glosas em caso de descumprimento de SLAs.

11.4. O agrupamento permite que a contratada otimize seus custos fixos e operacionais, refletindo em um preço unitário mais competitivo para o Município. Sob a ótica administrativa, a gestão de um único contrato integrado é significativamente menos onerosa do que a fiscalização de múltiplos contratos fragmentados. O parcelamento exigiria a multiplicação de esforços de fiscalização administrativa e técnica, redundância de processos de pagamento e maior risco de descompasso entre as torres de serviço, o que resultaria em perda da economia de escala e aumento do custo indireto para o erário.

11.5. No modelo integrado, a contratada tem um incentivo econômico direto para realizar melhorias proativas na infraestrutura de Nível 3, visando reduzir a volumetria de chamados no Nível 1. Se o objeto fosse parcelado, a empresa de suporte teria interesse apenas na "quantidade" de chamados, enquanto a empresa de infraestrutura poderia se limitar ao suporte reativo. O lote único alinha os interesses da contratada aos da Prefeitura de Saquarema: menos incidentes, maior estabilidade e eficiência tecnológica.

11.6. A opção pelo lote único encontra amparo na jurisprudência consolidada, que admite o não parcelamento quando este comprovadamente prejudicar a economia de

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1101 RUBRICA _____

escala ou a integridade do objeto. No caso concreto de Saquarema, a volumetria de chamados e o inventário de ativos exigem uma gestão holística, sendo o parcelamento material tecnicamente desaconselhável por elevar os riscos de descontinuidade do serviço público.

11.7. O agrupamento dos itens foi meticulosamente planejado, considerando a intrínseca compatibilidade técnica e funcional entre eles. Essa abordagem não apenas reflete as melhores práticas de mercado para o objeto licitado, mas também visa garantir a manutenção de um ambiente competitivo saudável durante a disputa. Ao consolidar itens correlatos, evitamos a pulverização desnecessária, atraindo proponentes com capacidade plena para atender ao escopo completo do lote, o que, por sua vez, tende a qualificar as propostas e otimizar o processo de seleção.

11.8. A estratégia de agrupar volumes de compra em lotes é um mecanismo comprovado para a obtenção de economias de escala significativas. Ao consolidar a demanda, o poder de negociação da Administração Pública é ampliado, resultando em preços unitários mais competitivos. Essa prática permite que os fornecedores ofertem descontos progressivos ou condições comerciais mais vantajosas, dada a maior escala do compromisso. Tal ganho econômico, além de representar uma alocação mais eficiente dos recursos públicos, materializa o princípio da economicidade, tão caro à Lei nº 14.133/2021.

11.9. A opção por um único fornecedor por lote para a execução dos serviços é um fator determinante para assegurar a uniformidade dos materiais, a padronização dos processos e a qualidade dos serviços prestados. A fragmentação em múltiplos contratos poderia gerar disparidades na qualidade, nos padrões de atendimento e nos níveis de serviço, comprometendo a integridade do projeto. Ao contrário, a consolidação em lotes permite que o controle de qualidade seja mais eficaz, garantindo que os distintos níveis de atendimento ou as especificações dos produtos mantenham um padrão elevado e consistente, mitigando riscos e garantindo a excelência na entrega ao cidadão.

11.10. Em síntese, o agrupamento de itens em lotes, neste caso, não é uma mera conveniência, mas uma decisão estratégica e técnica devidamente justificada, que visa à máxima eficiência na aplicação dos recursos públicos, à otimização da gestão contratual e à garantia da qualidade e padronização dos bens e serviços, tudo em estrita conformidade com os princípios e diretrizes estabelecidos pela Lei nº 14.133/2021.

11.11. A configuração deste processo de contratação, ao agrupar esses

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1102 RUBRICA _____

elementos, não somente espelha as metodologias adotadas tanto no setor privado quanto no público, mas também se mostra crucial para assegurar a eficácia da entrega e a otimização da supervisão do contrato. Com um único fornecedor encarregado de todo o escopo, evita-se a pulverização da responsabilidade, a duplicação de prazos e o excesso de pontos de contato, fatores que prejudicariam significativamente a administração do contrato.

11.12. Os Tribunais de Contas, por meio de sua jurisprudência, têm consistentemente validado a legalidade da adjudicação em lote único, especialmente quando se comprova a interdependência técnica e funcional dos itens, bem como os benefícios econômicos e operacionais resultantes. Observe-se:

[...] III.10 As razões e justificativas para que os produtos da nova consultoria tenham sido contratados de forma conjunta em um só processo e para a eventual impossibilidade de parcelamento do objeto 381. Em resposta ao oitavo item da oitiva, a Superintendência Executiva Jurídica, com base no Mem. 484/2016- DPLAN/SEGES, esclareceu que (peça 24, p. 39) : a) o escopo do serviço técnico especializado foi estruturado visando a se obter uma visão sistêmica da sustentabilidade empresarial, uma atuação conjunta que irá desde o planejamento do programa até a sua implementação, no decorrer de trinta meses; b) se as etapas fossem elaboradas por empresas de consultorias distintas, as diferenças de metodologia, background e tecnologias de gestão poderiam vir a comprometer prazos e unicidade (solução única) para diferentes processos e produtos, gerando, conseqüentemente, prazos mais dilatados e redução de eficácia, bem como a possibilidade de elevação nos custos finais.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1103 RUBRICA _____

Além disso, em se contando apenas com um único parceiro, ocorre a denominada centralidade de responsabilidade; c) outro fator que norteou essa contratação refere-se à economicidade, não havendo fórmulas de se assegurar que fossem obtidos, no decorrer da consultoria, aproveitamento de informações e levantamentos desenvolvidos por diferentes grupos técnicos alinhados por diferentes metodologias de pesquisa; d) processos distintos de contratação, ainda que com a mesma empresa, iriam implicar todo um novo levantamento e composição de procedimentos de contratação, tendendo a se estender prazos e a gerar possíveis diferenças a maior no valor a ser cobrado e a descontinuidade no 'todo' do objeto que se intenta implementar com abrangência corporativa. III.10.1 Análise 382. Pelas razões apontadas, entende-se como justificado o não parcelamento do objeto. (TCU. Denúncia. Acórdão nº 2993/2018 – Plenário. Ministro Relator: Bruno Dantas. Data da Sessão: 12/12/2018).

11.13. É importante notar que a Súmula nº 247 do Tribunal de Contas da União (TCU), apesar de estabelecer a adjudicação por item como regra geral, abre exceção para situações em que se demonstre prejuízo à economia de escala ou à integridade do conjunto.

11.14. Alinhando-se a essa perspectiva do TCU, o respeitável Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro já expressou seu parecer favorável ao agrupamento de itens em lote único, desde que estes possuam ligação intrínseca e natureza similar, e que tal agrupamento seja devidamente fundamentado. Por exemplo:

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1104 RUBRICA _____

[...] Cabe ressaltar que a definição da divisibilidade ou não por lotes, ou itens, na licitação insere-se no âmbito de discricionariedade administrativa, competindo ao gestor público avaliar qual meio atende melhor ao interesse público, desde que demonstrada a vantajosidade da opção feita. Analisando as peculiaridades que o caso abarca, observo que a decisão da Administração que optou pelo não fracionamento do objeto considerou diversas vertentes que podem levar ao aumento dos custos dos processos envolvidos, tendo a resposta encaminhada pelo Jurisdicionado apresentado as razões e justificativas para escolha do modelo adotado no certame, encontrando-se devidamente acompanhada dos estudos técnicos pertinentes. Desta forma, tendo em vista que os questionamentos objeto da decisão anterior desta Corte foram atendidos, e considerando o confronto entre as alegações da representante e os esclarecimentos trazidos aos autos pelo Jurisdicionado, bem como que tais esclarecimentos se mostram satisfatórios em juízo de ponderação razoável, entendo que não merecem acolhimento as contestações apresentadas na representação quanto ao não fracionamento do objeto licitado. [...] Cabe destacar as circunstâncias do caso concreto, constantes da resposta apresentada pelo Jurisdicionado, no sentido de que a disputa contou com 5 empresas interessadas e o último lance registrado foi de

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1105 RUBRICA _____

R\$27.977.000,00. Em fase de negociação, foi solicitada à empresa melhor classificada a redução de valores, o que foi acatado, finalizando o valor total arrematado em R\$27.913.884,00, que representa uma economia total para a Administração Pública de 6%, de modo que não há evidências de que o não parcelamento do objeto tenha restringido o número de participantes. (TCE/RJ. Processo nº 203.257-2/2022. Relatora: Conselheira Andrea Siqueira Martins. Data de publicação: 11/05/2022).

12. DO CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.

12.1. O fornecedor será selecionado pela modalidade Pregão, na sua forma Eletrônica e o critério de julgamento será **MENOR PREÇO GLOBAL**.

12.2. Prazo de validade da proposta

12.2.1. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta dias), a contar da data de sua apresentação;

12.2.2. A proposta comercial deve conter: declaração de que todas as despesas e custos com a execução do objeto estão calculados no valor total apresentado; a data da emissão da proposta, a validade da proposta não inferior a 60 (sessenta) dias, os dados bancários, as garantias, bem como, a descrição detalhada dos serviços em um plano de trabalho e metodologia operacional, contendo a descrição pormenorizada da metodologia de prestação dos serviços, contemplando: Fluxo de atendimento e escalonamento entre os níveis 1, 2 e 3; Procedimentos para suporte presencial nas localidades indicadas no Anexo IV; Cronograma preliminar de transição dos serviços, além das demais condições previstas neste Termo de Referência

12.2.3. A referida proposta deve ainda declarar que está adequada com o Termo de Referência, bem como possuir a comprovação de prestação de garantia de proposta, no percentual de 1% do valor total estimado da contratação, conforme prevista no artigo 58 da Lei nº 14.133/2021. A garantia deverá estar acompanhada

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1106 RUBRICA _____

do comprovante de quitação, tal exigência se justifica pela necessidade de possibilitar à Comissão de Licitação/Agente de Contratação a verificação efetiva de que a garantia foi devidamente constituída e quitada, assegurando sua validade e eficácia jurídica com o cumprimento do requisito de pré-habilitação .

12.2.4 A garantia de que trata o artigo anterior poderá ser prestada nos moldes do art. 96 da Lei 14.133/2021.

12.2.5. O critério de aceitabilidade das propostas será o menor preço global, conforme estimativa da administração pública. Serão desclassificadas as propostas cujo valor global exceda a estimativa ou que apresentem valores manifestamente inexequíveis;

12.3. Critérios de Desempate

Em caso de empate serão utilizados os critérios estabelecidos no artigo 60, da Lei 14.133/2021.

12.4. Requisitos de Habilitação:

12.4.1. Habilitação Jurídica:

12.4.1.1. No Caso de Empresário Individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

12.4.1.2. Em se Tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

12.4.1.3. No Caso de Sociedade Empresária ou Empresa Individual de Responsabilidade Limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1107 RUBRICA _____

12.4.1.4. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

12.4.1.5. No Caso de Sociedade Simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

12.4.1.6. Decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

12.4.1.7. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

12.4.1.8. CPF e Cédula de Identidade do proprietário, diretores ou sócios, caso estes não constem relacionados nos documentos acima.

12.4.2. **Regularidade Fiscal e Trabalhista:**

12.4.2.1. Prova de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

12.4.2.2. Prova de Regularidade Fiscal Perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

12.4.2.3. Prova de Regularidade Perante a Fazenda Estadual, do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da Lei, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos relativos à Regularidade Fiscal perante a Receita Estadual acompanhada da Certidão Negativa de Dívida Ativa, emitida pelo órgão

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1108 RUBRICA _____

próprio da Procuradoria Geral do Estado;

12.4.2.4. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

12.4.2.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

12.4.2.6. Prova de Inscrição no Cadastro de Contribuintes Municipal ou Estadual, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

12.4.2.7. Prova de Regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

12.4.2.8. Caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da Lei;

12.4.2.9. Quando se tratar da subcontratação prevista no art. 48, II, da Lei Complementar n. 123, de 2006, a licitante melhor classificada deverá, também, apresentar a documentação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e/ou empresas de pequeno porte que serão subcontratadas no decorrer da execução do contrato, ainda que exista alguma restrição, aplicando-se o prazo de regularização previsto no art. 4º, §1º do Decreto nº 8.538, de 2015.

12.4.3. **Qualificação Econômico-Financeira:**

12.4.3.1. Certidão negativa de Falência ou Concordata ou Insolvência, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, emitidas até 90 (noventa) dias da data estabelecida no preâmbulo deste edital, exceto quando dela constar o prazo de

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1109 RUBRICA _____

validade;

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

12.4.3.3. 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.

12.4.3.4. A licitante sediada em outra Comarca ou Estado deverá apresentar, juntamente com as certidões exigidas, declaração passada pela autoridade judiciária de sua comarca, indicando quais os Cartórios ou Ofícios de Registro que controlam a distribuição de falência ou concordatas, ou a Certidão dos Cartórios da Comarca para fins de Licitação Pública, exceto se a empresa estiver sediada no Município de Saquarema;

12.4.3.5. Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis dos 02 (dois) Últimos Exercícios Sociais, 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;

12.4.3.6. Serão considerados aceitos, como na forma da Lei, o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

I. Sociedades Regidas pela Lei Federal nº 6.404/76 (Sociedade Anônima –

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1110 RUBRICA _____

S.A.):

- Publicados em Diário Oficial; ou
- Publicados em jornal de grande circulação; ou
- Por fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante.
- Por meio de registros do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED).

II. Sociedades por Cota de Responsabilidade Limitada (LTDA):

- Por fotocópia do Livro Diário, inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante ou em outro órgão equivalente; ou

- Por fotocópia do Balanço e das Demonstrações Contábeis devidamente registrados ou autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante.

III. Sociedade Criada no Exercício em Curso:

- Fotocópia do Balanço de Abertura, devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante, ou

- Por meio de registros do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED).

IV. Sociedades Sujeitas ao Regime Estabelecido na Lei Complementar nº 123/06:

- Por fotocópia do Balanço e das Demonstrações Contábeis devidamente registradas ou autenticadas na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;

V. 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

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1111 RUBRICA _____

(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.

VI. Comprovação da Boa Situação Financeira da empresa será baseada na obtenção dos índices de Liquidez Geral (ILG), Índice de Solvência Geral (ISG) e Índice de Liquidez Corrente (ILC), devendo ser demonstrados pelos licitantes e assinados por seus contadores devidamente registrado no CRC podendo ser utilizado o modelo, resultante da aplicação das fórmulas:

Ativo Circulante + Realizável à Longo Prazo

ILG =

Passivo Circulante + Exigível à

Longo Prazo Ativo Total

ISG =

Passivo Circulante + Exigível à

Longo Prazo Ativo Circulante

ILC =

Passivo Circulante

Fórmulas

ILG = (AC + RLP) / (PC + ELP)

ILG = ÍNDICE DE LIQUIDEZ GERAL

AC = Ativo Circulante

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1112 RUBRICA _____

RLP = Realizável à Longo Prazo

PC = Passivo Circulante

ELP = Exigível à Longo Prazo

ISG = AT / (PC + ELP)

ISG = ÍNDICE DE SOLVÊNCIA GERAL

AT = Ativo Total

PC = Passivo Circulante

ELP = Exigível à Longo Prazo

ILC = AC / PC

ILC = ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE

AC = Ativo

Circulante PC

= Passivo

Circulante

12.4.3.7. As empresas que apresentarem resultado igual ou menor que 1,00 (um) em qualquer um dos índices referidos no item acima, deverá apresentar Prova de possuir capital social mínimo ou Patrimônio Líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor total máximo estimado pela administração, admitida a atualização para a data da apresentação da proposta através de índices oficiais. A comprovação será obrigatoriamente feita pelo Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor e devidamente registrado, ou pelo Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis dos 02 (dois) últimos exercícios sociais, na forma da Lei.

12.2.3.7. Fica dispensado da apresentação de Balanço Patrimonial o Microempreendedor Individual – MEI, nos termos do art. 1.179, §2º, da Lei Federal nº 10.406/2002 (Código Civil), que autoriza a adoção de contabilidade simplificada

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1113 RUBRICA _____

para os pequenos empresários, incluindo o MEI, não sendo exigível a apresentação das demonstrações contábeis formais para fins de habilitação.

12.4.4. **Qualificação Técnica:**

12.4.4.1. Para fins de comprovação de **qualificação técnica** deverá(ão) ser apresentado(s) o(s) seguinte(s) documento(s), observado o disposto no art. 67 da Lei nº 14.133/2021.

12.4.4.2. A qualificação técnica será demonstrada por meio da comprovação de aptidão para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis com o objeto desta licitação, abrangendo tanto a capacidade técnico-profissional quanto a capacidade técnico-operacional da licitante, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

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

12.4.4.4. **Da capacidade técnico-profissional**

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

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

12.4.4.7. Ao menos 1 (uma) das Certificações exigidas abaixo:

- a) ITIL® v4 Foundation ou superior;
- b) ISO/IEC 20.000 - Gestão de Serviços de TI.

12.4.4.8. Para garantir que os processos de infraestrutura de TI estejam alinhados às melhores práticas globais, é imprescindível contar com profissionais devidamente certificados em qualidade e gestão de serviços. O objetivo central é consolidar a

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1114 RUBRICA _____

confiabilidade e a eficácia das operações. Tais certificações atestam a capacidade técnica de aplicar metodologias de monitoramento, execução e aprimoramento constante no ambiente tecnológico. No cotidiano, esse profissional atua na mitigação de falhas e na definição de normas que conferem consistência aos serviços prestados. Dessa maneira, a obrigatoriedade dessas competências técnicas torna-se um mecanismo vital para fortalecer a governança e atingir altos níveis de desempenho institucional.

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

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

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

12.4.4.12. **Da capacidade técnico-operacional**

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

12.4.4.14. A licitante deverá comprovar experiência na gestão completa de serviços de suporte por meio de atestado(s) de capacidade técnica acompanhado(s) de

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1115 RUBRICA _____

relatório(s) de execução dos serviços, demonstrando:

12.4.4.15. Comprovação de aptidão para a prestação de serviços de TIC de natureza continuada, mediante a apresentação de atestado(s) que demonstrem o atendimento de, no mínimo, 1544 (mil quinhentos e quarenta e quatro) chamados técnicos. A exigência em questão se justifica, também, por se tratar de parcela de maior relevância da contratação, nos termos do art. 67, §2º, da Lei nº 14.133/2021.

12.4.4.16. Comprovação de execução satisfatória de serviços de complexidade equivalente ou superior ao objeto da presente contratação por um período de, no mínimo, 12 meses, nos termos do art. 67, §5º, da Lei nº 14.133/2021, sendo admitido o somatório de atestados. Contratos de curta duração não permitem avaliar a eficácia dos processos de gerenciamento de problemas e melhoria contínua, uma vez que a correção de causas raiz e a estabilização de infraestruturas complexas exigem maturação operacional. Portanto, período contínuo de, ao menos, 12 (doze) meses assegura que a futura contratada possua estrutura administrativa e técnica capaz de suportar as oscilações típicas da Administração Pública Municipal, garantindo a eficiência do gasto público.

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

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

12.4.4.16. Apresenta-se a seguir a justificativa técnica referente às exigências de qualificação técnico-operacional da licitante, com o objetivo de demonstrar a necessidade e a razoabilidade de tais requisitos para a Administração Pública Municipal. O propósito desta fundamentação é assegurar que as condições estabelecidas estejam devidamente alinhadas aos princípios da eficiência, da segurança e da garantia da adequada execução dos serviços contratados, conferindo suporte técnico às exigências constantes do presente termo de referência.

12.4.4.17. A definição das exigências de qualificação técnico-operacional é fundamentada na relevância e na natureza especializada das atividades licitadas, que

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1116 RUBRICA _____

incluem desde o suporte técnico aos usuários e manutenção do parque tecnológico até a gestão de redes e governança integrada de TI. Tais critérios são vitais para preservar a estabilidade, a proteção e o padrão de entrega dos sistemas da Prefeitura Municipal de Saquarema, assegurando que a futura contratada possua expertise e estrutura compatíveis com a magnitude do objeto.

12.4.4.18. A necessidade de apresentar relatórios detalhados de execução, em complemento aos atestados, visa corrigir a imprecisão de documentos genéricos que impossibilitam uma verificação técnica rigorosa. Essa exigência permite validar se a experiência anterior da empresa é, de fato, aderente às especificidades deste contrato, promovendo maior transparência e segurança na avaliação das concorrentes.

12.4.4.19. Faculta-se às licitantes a apresentação dos referidos relatórios de execução de maneira unificada, condensando as informações necessárias em um único documento. Sob essa ótica, a especificação de indicadores técnicos — a exemplo da proficiência em infraestruturas complexas baseadas em frameworks como ITIL, ISO 20000 e 27000, constitui uma medida equilibrada e indispensável. O intuito é salvaguardar os serviços públicos de TI contra falhas operacionais, evitando interrupções que possam prejudicar o atendimento à população.

12.4.4.20. Somado a isso, a solicitação de atestados emitidos por entidades públicas ou privadas que detalhem a qualidade e o sucesso de execuções prévias confere maior objetividade e respaldo jurídico à licitação. O rigor nessa comprovação assegura que apenas organizações com capacidade comprovada avancem no certame, garantindo a excelência da prestação de serviço.

12.4.4.21. Conclui-se que tais parâmetros estão em plena conformidade com os princípios da legalidade e da eficiência, não configurando restrição indevida ao mercado. Em vez disso, estabelecem as condições técnicas mínimas para que a infraestrutura tecnológica da Prefeitura Municipal de Saquarema opere com a robustez necessária para suportar os serviços ofertados aos cidadãos.

12.4.4.22. Para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviços executados, será aceita a apresentação de mais de um atestado, de forma concomitante, desde que, em conjunto, atendam aos parâmetros estabelecidos.

12.4.4.23. Assim, todos os requisitos de habilitação estabelecidos são proporcionais, pertinentes e necessários à plena execução do objeto, resguardando o interesse público, a segurança jurídica e a continuidade dos serviços essenciais de limpeza

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1117 RUBRICA _____

urbana e manejo de resíduos sólidos no Município de Saquarema.

12.4.4.24. Os relatórios técnicos encaminhados pela licitante serão submetidos à área técnica competente, a qual procederá à análise detalhada do conteúdo apresentado, com vistas à verificação de sua conformidade com as exigências do edital e demais normas aplicáveis.

12.4.4.25. Após a devida avaliação, será emitido parecer técnico circunstanciado, que subsidiará a Comissão de Licitação na tomada de decisão quanto à habilitação e/ou classificação da licitante, garantindo maior segurança, transparência e respaldo técnico ao procedimento licitatório.

12.5. Da vistoria

12.5.1. A licitante poderá realizar a avaliação prévia do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, a ser realizada entre o 1º dia posterior a publicação do edital até o antepenúltimo dia da realização do pregão, de segunda à sexta-feira, das 8:00 horas às 17:00 horas, e deverá ser previamente agendada através do e-mail: gestaoit@saquarema.rj.gov.br

12.5.2. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

12.5.3. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil, cópia do contrato social da empresa e procuração expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

12.5.4. Caso o interessado opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação, conforme modelo previsto no anexo IX deste termo de referência.

12.5.5. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o Contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

13. DA ESTIMATIVA DE VALOR DA CONTRATAÇÃO.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1118 RUBRICA _____

13.1. Considerando que, no presente órgão, se utiliza um Departamento de Compras centralizado responsável pela cotação, o valor final estimado para a prestação do referido objeto descrito neste Estudo será estipulado posteriormente, conforme descrito no Decreto Municipal nº 2.741/2024, que dispõe sobre a tramitação dos processos para realização de procedimento licitatório destinado a contratação bens, serviços e obras, vejamos:

“Art. 6º A unidade requisitante, após análise da Controladoria Geral do Município, encaminhará o processo à Secretaria Municipal de Gestão, Inovação e Tecnologia com vistas ao Departamento de Compras, para elaboração de pesquisa de mercado.”

13.2. Desta forma, após a análise do Órgão de Controle Interno, o presente procedimento administrativo será remetido ao Departamento de Compras do município para eventual balizamento dos preços, que passará a constar nos autos processuais.

14. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS.

A despesa com o objeto presente será assegurada por conta de recursos pertinentes à Secretaria Municipal de Gestão, Inovação e Tecnologia segundo informações orçamentárias seguir:

Natureza: 3.3.90.40.07.00.00 – Suporte a usuários de TI.

Ficha: 1379

Fonte de Recurso: 1704.

Natureza: 3.3.90.40.10.00.00 – Serviços técnicos profissionais de TIC.

Ficha: 1382

Fonte de Recurso: 1704.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1119 RUBRICA _____

Declara-se, por oportuno, que a despesa com a efetivação do objeto em tela, possui adequação orçamentária e financeira com a Lei Orçamentária Anual – LOA e compatibilidade com o Plano Plurianual e com a Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO.

15. DOS RESULTADOS PRETENDIDOS COM A CONTRATAÇÃO.

15.1. A pretensa contratação tem por objetivo assegurar a ininterrupção das operações da Prefeitura de Saquarema, evitando riscos catastróficos e comprometimento da prestação de serviços públicos vitais, dada a proximidade do término do contrato vigente.

15.2. Alavancar as soluções digitais para aprimorar os fluxos de trabalho, promover maior produtividade e eficácia na gestão municipal, resultando em economia de recursos e redução de despesas operacionais.

15.3. Os principais benefícios esperados estão listados abaixo, porém não se limitam a:

- a) Nível 1: Prover um ponto único de contato para usuários, com atendimento ágil e resolutivo para incidentes, problemas, dúvidas e requisições, utilizando base de conhecimento e ferramentas de controle remoto.
- b) Nível 2: Oferecer resolução de incidentes e requisições de maior complexidade, incluindo atendimento a usuários prioritários, e desenvolver procedimentos para a base de conhecimento, minimizando reincidências.
- c) Nível 3: Dispor de analistas especializados em infraestrutura de TIC para tratar chamados de alta complexidade que exigem conhecimentos técnicos avançados e específicos.
- d) Manter um ambiente tecnológico plenamente operante, seguro e resiliente, através de gestão proativa, monitoramento contínuo, aplicação de atualizações de segurança (patches) e pronta atuação em incidentes.
- e) Implementar e manter políticas de segurança da informação em conformidade com as melhores práticas de mercado (ITIL, COBBIT, ISO 20000 e 27000),

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1120 RUBRICA _____

protegendo a integridade e confidencialidade dos dados e sistemas.

- f) Fomentar a evolução da maturidade dos serviços de TIC do órgão, otimizando recursos computacionais e viabilizando a atualização e o desenvolvimento tecnológico dos ativos, em consonância com as diretrizes da Lei nº 14.133/2021 (Art. 40, I, "a").
- g) Através da expertise técnica e gestão especializada, identificar e mitigar potenciais vulnerabilidades sistêmicas e operacionais, garantindo a proteção contra ameaças cibernéticas.
- h) Posicionar a Prefeitura para atender às crescentes demandas da transformação digital, automatização de sistemas e processos de negócio, assegurando a capacidade de inovar e se adaptar tecnologicamente.
- i) Maximizar o retorno sobre os investimentos já realizados em infraestrutura de TIC, evitando a degradação e o desperdício de recursos por falta de manutenção e gestão adequada.
- j) Garantir que todos os processos e serviços de TIC estejam em plena conformidade com a Lei nº 14.133/2021, fortalecendo a segurança jurídica das contratações e a transparência da gestão.

16. DAS PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS À ASSINATURA DO CONTRATO.

16.1. Antes da assinatura do contrato, deverão ser adotadas pela Administração todas as providências necessárias à adequada formalização e futura execução contratual, assegurando o cumprimento das disposições previstas na Lei Federal nº 14.133/2021 e neste Termo de Referência. Inicialmente, a Contratante deverá indicar formalmente os servidores responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, conforme determina os arts. 117 e 118 da Lei Federal nº 14.133/21, fornecendo à Empresa Contratada os dados completos dos fiscais designados, inclusive contatos institucionais, atribuições e demais informações pertinentes para o exercício da fiscalização técnica, administrativa e operacional.

16.2. A Administração também deverá garantir, previamente à assinatura, que todos os servidores designados como fiscais estejam devidamente capacitados e cientes das

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1121 RUBRICA _____

responsabilidades inerentes ao acompanhamento da execução contratual, assegurando a observância dos procedimentos de registro, comunicação, verificação documental, conferência das atividades e elaboração dos relatórios de fiscalização. Caberá ainda à Contratante adotar as providências internas necessárias para disponibilizar à futura Contratada todas as condições materiais, operacionais e logísticas essenciais ao pleno cumprimento das obrigações previstas, incluindo informações sobre a rotina de trabalho, pontos de apoio, áreas de coleta, fluxos administrativos, normas internas e demais documentos indispensáveis ao início das atividades.

16.3. Deverá ser formalizada, também, a indicação dos Fiscais do Contrato com vistas a conferir, no que for necessário, as condições previstas neste Termo de Referência, garantindo que a execução ocorra em conformidade com os parâmetros técnicos, ambientais e legais estabelecidos. Além disso, as unidades administrativas envolvidas deverão assegurar que todos os documentos obrigatórios, como ato autorizativo da contratação, comprovantes de dotação orçamentária, publicação do extrato e demais registros no sistema oficial, estejam regularizados antes da formalização contratual.

16.4. Por fim, a Administração deverá comunicar à Contratada qualquer informação prévia essencial para o planejamento operacional, bem como estabelecer o canal oficial de comunicações, garantindo que a execução possa iniciar-se de forma organizada, transparente e plenamente alinhada às diretrizes estabelecidas neste Termo de Referência

17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE (PREFEITURA).

17.1. Receber o objeto nos prazos e condições estabelecidas neste Termo de Referência – TR e no futuro Contrato a ser firmado com a Empresa vencedora do certame.

17.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade do objeto com as especificações constantes neste Termo de Referência – TR e da proposta, para fins de aceitação do objeto entregue.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1122 RUBRICA _____

17.3. Comunicar à Empresa Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades de execução dos serviços, verificadas no objeto, para que sejam corrigidas.

17.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Empresa Contratada, através de comissão/servidores especialmente designados para o objeto em questão.

17.5. Efetuar o pagamento à Empresa Contratada no valor correspondente a execução do objeto, no prazo e forma estabelecidos neste Termo de Referência – TR.

17.6. Fornecer à Empresa Contratada os dados dos servidores autorizados a acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato.

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

17.8. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Empresa Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de suas propostas.

17.9. Verificar se o objeto está de acordo com as especificações constantes Termo de Referência.

17.10. Empenhar, para cumprimento do Contrato, os recursos orçamentários necessários ao pagamento.

17.11. Efetuar a inspeção padrão do objeto entregue, com vistas à verificação de sua adequação às condições e especificações pactuadas neste Termo de

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1123 RUBRICA _____

Referência – TR.

17.12. Rejeitar, no todo ou em parte, o objeto entregue, quando em desacordo com as obrigações assumidas pela Empresa Contratada.

17.13. Comunicar prontamente a Empresa Contratada, qualquer anormalidade detectada no objeto do Contrato, podendo recusar o seu recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência – TR.

17.14. Notificar previamente a Empresa Contratada, quando da aplicação de penalidades.

17.15. Reservar à Fiscalização o direito e a autoridade para resolver todo e qualquer caso singular, omissos ou duvidosos não previstos no presente Termo de Referência – TR e todo o mais que se relacione com a futura execução contratual, desde que não acarrete ônus para a Prefeitura Municipal de Saquarema/RJ ou modificações das obrigações assumidas.

17.16. A Contratante se obriga a proporcionar à Empresa Contratada todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato, consoante com estabelecido pela Lei Federal nº 14.133/21.

17.17. Indicar os Fiscais do Contrato com fins de conferir no que for necessário às condições previstas neste Termo de Referência – TR.

17.18. Exercer a fiscalização do objeto em questão, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas na entrega e/ou na aplicação do objeto e encaminhar os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis, conforme prevê o art. 117, § 1º da Lei Federal nº 14.133/21.

17.19. Verificar e atestar, o recebimento da Nota Fiscal.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1124 RUBRICA _____

18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA (EMPRESA).

18.1. A Empresa Contratada deverá cumprir todas as obrigações constantes neste Termo de Referência, no Edital e seus anexos, na sua proposta e no futuro Contrato, assumindo exclusivamente seus riscos e despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto. A não observância das exigências retors, ensejará na aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência – TR, no futuro Contrato e nas Leis vigente cabíveis.

18.2. Responder civil e criminalmente pelos danos ou prejuízos causados por seus funcionários, prepostos e subcontratados a terceiros e à Administração Pública Municipal.

18.3. A Empresa Contratada será obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, considerando o período de 24 (vinte e quatro) horas, o serviço em que for verificado qualquer vício, defeito ou incorreção resultante de sua má execução ou de material empregado, conforme previsto no art. 119 da Lei Federal nº 14.133/2021.

18.4. A Empresa Contratada deverá manter durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições exigidas neste Termo de Referência, na sua proposta e no futuro Contrato a ser assumido com a Administração Pública de Saquarema/RJ.

18.5. Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data de atendimento à solicitação, os motivos que impossibilitem o cumprimento dos prazos previstos, com a devida comprovação.

18.6. Ressarcir a Administração Pública do equivalente a todos os danos decorrentes de paralisação ou interrupção do fornecimento do objeto contratual, exceto quando isso ocorrer por exigência da Contratante ou ainda por caso fortuito ou força maior, circunstâncias devidamente comunicadas e justificadas à Contratante no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após a sua ocorrência.

18.7. Indicar preposto para representá-la durante a execução do Contrato.

18.8. Atender a todas as solicitações e quaisquer pedido de esclarecimento ou informações por parte da Contratante e/ou da Fiscalização em até 24 (vinte e quatro)

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1125 RUBRICA _____

horas após o pedido formal da Contratante.

18.9. Ser o único, integral e exclusivo responsável, em qualquer caso, por todos os danos e prejuízos de qualquer natureza que causar à Prefeitura Municipal de Saquarema/RJ ou a terceiros, provenientes da má execução do objeto contratado, respondendo por si e por seus sucessores, não repassando essa responsabilidade a Fiscalização ou acompanhamento do Poder Público Contratante.

18.10. Executar o objeto em tela rigorosamente no prazo pactuado, mediante a emissão da Ordem de Início de Contrato e demais obrigações previstas pelo presente Termo de Referência – TR, Contrato e pela legislação aplicável.

18.11. Promover por sua conta, a cobertura através de seguros, dos riscos a que se julgar exposta em vista das responsabilidades que lhe cabem na execução deste objeto.

18.12. Cientificar, imediatamente, à Fiscalização da Secretaria Municipal de Gestão, Inovação e Tecnologia, qualquer ocorrência anormal durante a execução contratual.

18.13. Corrigir, prontamente, quaisquer problemas encontrados na execução do objeto contratado, atendendo assim, as reclamações, exigências ou observações feitas pela Fiscalização da Secretaria Municipal de Gestão, Inovação e Tecnologia.

18.14. Não transferir a terceiros, nem mesmo de forma parcial, as obrigações assumidas, nem subcontratar quaisquer das prestações a que está obrigada a executar, exceto nas condições autorizadas pela Secretaria Municipal de Gestão, Inovação e Tecnologia.

18.15. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica ao objeto em referência, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração Pública Contratante.

18.16. A contratação em questão não poderá gerar vínculo empregatício entre os funcionários da Empresa Contratada e da Administração Pública Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

18.17. Caberá à Empresa Contratada, caso seja solicitado, apresentar todos os certificados de licença de funcionamento ou de autorização especial, emitido pelos órgãos ou entidades competentes, necessários para a execução do objeto, bem como

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1126 RUBRICA _____

atender a todas as demais legislações pertinentes.

18.18. Responsabilizar-se pelos vícios e danos encontrados nos serviços executados, de acordo com os arts. 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 e 27, todos pertencentes ao Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078, de 1990) e art. 119 da Lei Federal nº 14.133/2021.

18.19. Não será permitir a utilização de qualquer trabalho de menores de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

18.20. Todos os serviços almejados neste procedimento, deverão ser executados de acordo com as especificações dispostas neste Termo de Referência, caso contrário, os Fiscais irão se recusar a recebê-los.

18.21. A Contratada deve dimensionar e fornecer todos os equipamentos e itens utilizados diariamente por seus colaboradores, incluindo computadores, notebooks, impressoras e demais dispositivos indispensáveis ao cumprimento das atividades.

18.22. Para a perfeita execução dos serviços para a contratante, o Contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário.

19. DAS HIPÓTESES DE EXTINÇÃO CONTRATUAL.

19.1. Constituirão motivos para extinção do contrato, a qual deverá ser formalmente motivada nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, os itens mencionados nos artigos 137 a 139, da Lei Federal nº 14.133/2021.

19.2. O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

19.3. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa do contratado:

- a) ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e
- b) poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso,

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1127 RUBRICA _____

adotará as medidas admitidas em Lei para a continuidade da execução contratual.

19.4. O Contrato poderá ser extinto:

19.4.1. Caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação no processo de contratação direta ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei Federal nº 14.133, de 2021);

19.4.2. Caso se constate que a pessoa jurídica Contratada possui administrador ou sócio com poder de direção, familiar de detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação ou de autoridade a ele hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante (art. 3º, § 3º, do Decreto n.º 7.203, de 4 de junho de 2010).

20. DA RESCISÃO CONTRATUAL.

20.1. O presente contrato poderá ser rescindido nas seguintes hipóteses, em conformidade com o disposto na Lei Federal nº 14.133/2021 e suas regulamentações:

- a) Por mútuo acordo entre as partes, mediante prévia negociação e formalização por escrito;
- b) Por descumprimento das obrigações estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato decorrente da licitação, observados os procedimentos legais;
- c) Por inexecução total ou parcial do contrato enseja a rescisão;
- d) Por interesse público, devidamente fundamentado pela Administração, mediante processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa.

20.2 Nos casos de rescisão contratual, serão observados os direitos e obrigações das partes estabelecidos na legislação vigente, bem como as cláusulas contratuais pertinentes.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1128 RUBRICA _____

20.3. Em caso de rescisão por descumprimento das obrigações contratuais pelo contratado, este estará sujeito às sanções previstas na legislação, conforme estabelecido na cláusula correspondente deste Termo de Referência.

21. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E LIQUIDAÇÃO.

21.1. O pagamento pela execução do objeto, será efetuado em moeda corrente, através de ordem bancária, sem juros e atualização monetária, mediante a apresentação de nota(s) fiscal(s)/fatura(s), emitida em nome da Prefeitura Municipal de Saquarema/RJ, devidamente atestada pelos fiscais, acompanhado de Relatório de Fiscalização, Mapa de Execução Contratual.

21.2. O prazo para efetuarmos o pagamento será de até 30 (trinta) dias corridos a contar da data de recebimento dos documentos necessários ao pagamento citados no subitem acima. Caso a Empresa Contratada deixe de entregar quaisquer dos documentos ou entregá-los de forma errônea, o prazo de pagamento será reiniciado a partir do atendimento dessas exigências.

21.3. A Empresa Contratada deverá encaminhar à Contratante a nota fiscal/fatura que deverá corresponder aos itens efetivamente discriminados no Termo de Referência – TR, emitida conforme exigências legais e contratuais, para fins de análise e aprovação.

21.4. As notas fiscais/faturas deverão, obrigatoriamente, serem acompanhadas das seguintes certidões:

21.4.1. Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral de Pessoa Jurídica, Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ, em consonância com a Instrução Normativa RFB nº 2.119, de 06 de dezembro de 2022. Esta certidão, comprova se a futura Empresa a ser Contratada possui em sua estrutura a atividade econômica necessária (CNAE – Classificação Nacional das Atividades Econômicas), para

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1129 RUBRICA _____

comercializar os produtos ou serviços em referência.

21.4.2. Certidão de prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional – PGFN, referente a todos os tributos Federais e à Dívida Ativa da União – DAU – Port. 358, de 05.09.2014 e Portaria RFB/PGFN nº 1.751, de 02/10/2014.

21.4.2.1. Autenticação da Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União.

21.4.2.2. Quando possível, será aceita a Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União.

21.4.3. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS – Fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei Federal nº 8.036/90).

21.4.4. Certificado de Regularidade de Débitos Trabalhistas, Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, perante a Justiça do Trabalho em cumprimento a Lei Federal nº 12.440/2011 e ao Ato CGJT nº 1, de 21 de janeiro de 2022.

21.4.5. Consulta ao Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS – Nos termos do art. 46 da Lei Federal nº 8.443/92 (Lei Orgânica do TCU) e de acordo com o previsto pelo art. 91, § 4º da Lei Federal nº 14.133/21.

21.4.6. Consulta ao Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP – Nos Termos

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1130 RUBRICA _____

da Lei Federal nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e de acordo com o previsto pelo art. 91, § 4º da Lei Federal nº 14.133/21.

21.5. Os documentos discriminados nos subitens 21.4.1, 21.4.2, 21.4.2.1, 21.4.2.2, 21.4.3, 21.4.4, 21.4.5 e 21.4.6, devem estar com validade vigente, caso contrário, o pagamento ficará retido até a apresentação de novos documentos, dentro do prazo de validade, não cabendo à Secretaria Municipal de Gestão, nenhuma responsabilidade sobre o atraso no pagamento.

21.6. Decorridos 30 (trinta) dias contados da data em que o(s) pagamento(s) estiver(em) retido(s), sem que a Empresa Contratada apresente a documentação hábil para liberação dos seus créditos, o Contrato poderá ser rescindido unilateralmente pela Secretaria Municipal de Gestão, Inovação e Tecnologia.

21.7. A(s) nota(s) fiscal(s) e a documentação(s) necessária para efetuar o(s) pagamento(s) referente(s) ao(s) serviço(s) prestado(s), serão enviados a Controladoria Geral do Município – CGM, já devidamente atestados e conferidos pelos fiscais de contrato, que analisará a(s) nota(s) Fiscal(s) e documentação exigida para o pagamento e em seguida enviada ao Ordenador de Despesas para efetuar a liquidação do pagamento, à vista das notas fiscais apresentadas quando da entrega do objeto, além da elaboração de Termo Circunstanciado podendo ser provisório e definitivo quando necessário, descrevendo as condições em que o objeto foi entregue, até o trigésimo dia subsequente ao recebimento definitivo do mesmo.

21.8. Em caso de irregularidades na documentação fiscal, o prazo de pagamento deverá ser contado a partir da correspondente regularização. Verificada a não conformidade dos serviços executados, o prestador deverá promover às correções necessárias no prazo 48 (quarenta e oito) horas.

21.9. Ocorrendo atraso na entrega do objeto, a Empresa Contratada deverá ainda anexar à respectiva nota fiscal, justificativa pela ocorrência do atraso verificado e

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1131 RUBRICA _____

documentação comprobatória dos motivos alegados.

21.10. A(s) nota(s) fiscal/fatura será devolvida à Empresa Contratada quando contiver incorreções, rasuras ou for imprecisa, para que sejam adotadas as providências necessárias à regularização, hipótese em que haverá interrupção do prazo previsto para pagamento do objeto, reiniciando-se a contagem a partir da reapresentação do documento, na forma exigida no Instrumento Contratual.

21.11. Os prazos estabelecidos à Contratante para pagamento ocorrerão a partir da data de apresentação da nota(s) fiscal(s)/fatura(s) emitida em nome da Prefeitura Municipal de Saquarema/RJ, devidamente atestada(s) pelos Fiscais de Contrato, acompanhada(s) por documentação padrão (Relatório de Fiscalização, Mapa de Execução Contratual) e mais as certidões listadas nos subitens: 21.4.1, 21.4.2, 21.4.2.1, 21.4.2.2, 21.4.3, 21.4.4, 21.4.5 e 21.4.6, que comprovam que a Empresa Contratada encontram-se aptas a fornecer os serviços contemplados.

21.12. A devolução de nota fiscal/fatura não aprovada pela Contratante, em hipótese alguma servirá de fundamento para que a Empresa Contratada suspenda a entrega de novos serviços.

21.13. Deverão estar inclusos no valor global da nota fiscal, os encargos sociais, impostos, taxas, combustível e demais despesas com pessoal e ainda, todas as despesas específicas e necessárias à execução do objeto almejado.

22. DA GESTÃO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO.

22.1. O Gestor e os Fiscais do Contrato serão designados pelo Ordenador de Despesas da Secretaria Municipal de Gestão, Inovação e Tecnologia, para os fins do disposto no art. 117 da Lei Federal nº 14.133/21. No entanto, tal ato não exclui e nem reduz a responsabilidade da Empresa Contratada, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades e na sua ocorrência, não implicará em corresponsabilidade do Poder Público contratante ou de seus agentes e prepostos, salvo quanto a estes, se decorrente de ação ou omissão funcional, apurada na forma da legislação vigente.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1132 RUBRICA _____

22.2. Ficará a cargo dos Fiscais de Contrato, observar as condições, prazos e o gerenciamento das execuções dos serviços contratados, dentre outras atribuições inerentes à função de fiscalização. Também deverão atestar oportunamente se os serviços executados se encontram de acordo com as quantidades e especificações solicitadas neste Termo de Referência.

22.3. Ficarão reservados à fiscalização o direito e a autoridade para resolver todos e quaisquer caso singular, omissos ou duvidosos não previstos no presente Processo Administrativo e tudo o mais que se relacione com o objeto em tela, desde que não acarrete ônus para a Prefeitura Municipal de Saquarema/RJ ou modificação da contratação.

22.4. As decisões que ultrapassem a competência dos Fiscais de Contrato da Secretaria Municipal de Gestão, Inovação e Tecnologia, deverão ser solicitadas formalmente pela Empresa Contratada à autoridade administrativa imediatamente superior aos Fiscais de Contrato, através dele e em tempo hábil para a adoção de medidas convenientes.

22.5. A Empresa Contratada deverá aceitar, antecipadamente, todos os métodos de inspeção, verificação e controle a serem adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos, soluções e comunicações necessários ao fiel cumprimento de suas obrigações nos termos do Contrato a ser firmado.

22.6. A existência e a atuação da fiscalização em nada restringirão a responsabilidade única, integral e exclusiva da Empresa Contratada, no que concerne ao objeto contratual, às implicações próximas e remotas perante a Prefeitura Municipal de Saquarema/RJ ou perante terceiros, do mesmo modo que a ocorrência de irregularidades decorrentes da execução do objeto contratado não implicará corresponsabilidade desta Prefeitura ou de seus prepostos, devendo, ainda, a Empresa Contratada, sem prejuízo das penalidades previstas, proceder ao ressarcimento imediato, ao Poder Público Contratante, dos prejuízos apurados e imputados a falhas na execução do objeto em tela.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1133 RUBRICA _____

22.7. Os Fiscais designados, acompanharão a execução do Contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no Contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração Pública. De acordo com o Decreto Municipal 2.722 de 10 de janeiro de 2024, que regulamenta o art. 8º, § 3º da Lei Federal nº 14.133 de 1º de abril de 2021, temos que, o art. 18 do referido Decreto efetua as definições de Gestor e de Fiscais de Contrato para processos instruídos na nova Lei de Licitações e Contratos (Lei Federal nº 14.133/2021) as quais seguem:

22.7.1. Gestão de Contrato: A coordenação das atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial e dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de Contratos para a formalização dos procedimentos relativos à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e à extinção dos Contratos, entre outros;

22.7.2. Fiscalização Técnica: O acompanhamento do Contrato com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, a qualidade, o tempo e o modo da prestação ou da execução do objeto estão compatíveis com os indicadores estabelecidos no Edital, para fins de pagamento, conforme o resultado pretendido pela administração, com o eventual auxílio da fiscalização administrativa;

22.7.3. Fiscalização Administrativa: O acompanhamento dos aspectos administrativos contratuais quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas e quanto ao controle do Contrato administrativo no que se refere a revisões, a reajustes, a repactuações e a providências tempestivas nas hipóteses de inadimplemento;

22.7.4. Fiscalização Setorial: O acompanhamento da execução do Contrato nos aspectos técnicos ou administrativos quando a prestação do objeto ocorrer concomitantemente em setores distintos ou em unidades desconcentradas de um órgão ou uma entidade. Não se aplica a este procedimento.

22.8. Os Fiscais do Contrato anotarão no histórico de gerenciamento do Contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do Contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou das falhas observadas.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1134 RUBRICA _____

22.9. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, os Fiscais do Contrato emitirão notificações para a correção da execução do Contrato, determinando prazo para as referidas correções.

22.10. Os Fiscais do Contrato informarão ao Gestor do Contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

22.11. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do Contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

22.12. Após a assinatura do Contrato ou instrumento equivalente, a Contratante convocará o representante da Empresa Contratada para reunião inicial, a fim de apresentar o plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da Empresa Contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros (Instrução Normativa nº 5, de 25 de maio de 2017).

23. DAS SANÇÕES APLICÁVEIS.

23.1. A Empresa Contratada que durante todo os procedimentos executados: não celebrar o Contrato, deixar de entregar e/ou apresentar documentação falsa, exigida neste Termo de Referência – TR, ensejar o retardamento da execução de entrega do objeto, não mantiver a proposta ou cometer fraude, ficará impedida temporariamente de licitar e contratar com o Município de Saquarema/RJ.

23.2. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela Empresa Contratada, sem justificativa, poderá sofrer as seguintes sanções:

23.2.1. O não cumprimento do Contrato firmado entre o Poder Público e a Empresa Contratada de forma total ou parcial, com entrega de serviços não

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1135 RUBRICA _____

condizentes com o discriminado neste Termo de Referência – TR, a mora na entrega ou qualquer inadimplemento ou infração contratual, sujeitará a Empresa Contratada, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, garantia de defesa prévia. Sujeitará a Empresa Contratada às sanções dispostas no art. 156, da Lei Federal nº 14.133/21 as quais seguem:

23.2.1.1. Advertência, como previsto no, art. 156, inciso I da Lei Federal nº 14.133/21.

23.2.1.2. Multa Administrativo, como previsto no, art. 156, inciso II da Lei Federal nº 14.133/21, guardada as seguintes proporções:

23.2.1.2.1. De 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor total do Contrato, por ocorrência, em casos de execução de serviços em desacordo com o especificado no Termo de Referência – TR.

23.2.1.2.2. De 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor total do Contrato, por dia, em casos de suspensão ou interrupção dos serviços, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, desde que autorizados pela Contratante.

23.2.1.2.3. De 1,0% (um vírgula zero por cento) sobre o valor do Contrato, por ocorrência, nos casos de:

23.2.1.2.3.1. Transferência total ou parcial do Contrato a terceiros sem prévia autorização da Secretaria Municipal de Gestão, Inovação e Tecnologia.

23.2.1.2.3.2. Subcontratação no todo ou em parte do objeto sem prévia autorização formal da Secretaria Municipal de Gestão, Inovação e Tecnologia.

23.2.1.2.3.3. Descumprimento de qualquer cláusula contratual que venha a acarretar danos materiais substanciais ao Poder Executivo Contratante e/ou a terceiros.

23.2.1.2.3.4. Pela inexecução parcial do objeto.

23.2.1.2.4. De 3,0% (três vírgula zero por cento), sobre o valor total do Contrato em casos inexecução total das obrigações assumidas.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1136 RUBRICA _____

23.2.1.2.5. Impedimento de licitar e contratar, com a Administração Pública de Saquarema em até 2 (dois) anos, como previsto no, art. 156, inciso III da Lei Federal nº 14.133/21.

23.2.1.2.6. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, com a Administração Pública de Saquarema enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida e reabilitada perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Empresa Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados, como previsto no, art. 156, inciso IV da Lei Federal nº 14.133/21.

23.2.2. A eventual aplicação de multas observará o contido no art. 156, § 4º da Lei Federal nº 14.133/21 e os: Inciso XIV, art. 92, Inciso III, art.139, e art. 162 da Lei Federal nº 14.133/21.

23.3. A aplicação de sanções, nos termos legais, de qualquer penalidade por parte da Administração Pública realizar-se-á em Processo Administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Empresa Contratada.

23.4. A Secretaria Municipal de Gestão, Inovação e Tecnologia, reserva-se no direito de não receber os serviços que não esteja em acordo com as especificações e condições constantes neste instrumento, podendo aplicar as penalidades e sanções previstas ou rescindir o Contrato e aplicar o disposto no art. 90, § 7º da Lei Federal nº 14.133/21.

24. DOS ANEXOS.

- I - Catálogo de Serviços;
- II - Demonstrativo de chamados dos últimos anos;
- III - Descrição do Parque tecnológico;
- IV - Lista dos locais para atendimento presencial;

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1137 RUBRICA _____

V- Perfis de referência;

VI - Critérios de priorização de atendimentos;

VII - Declaração de visita técnica e Declaração de não realização de visita técnica;

VIII- Modelo de proposta de preços;

25. DA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA – TR.

INTEGRANTE TÉCNICO	AUTORIDADE MÁXIMA
<p>_____ Marcelo Almeida da Cunha Diretor de Tecnologia da Gestão Mat.: 9508598</p>	<p>_____ Ruan Guimarães Barros Secretário Municipal de Gestão Inovação e Tecnologia Matrícula: 8455-1</p>

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1138 RUBRICA _____

ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1139 RUBRICA _____

ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

CATEGORIA	SERVIÇO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO	ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)
Aplicações e Sistemas Corporativos	Relatar erro em sistema corporativo	Incidente que exige investigação técnica, fugindo do diagnóstico inicial do N1	2º Nível	02:00:00
Aplicações e Sistemas Corporativos	Solicitar acesso para sistemas corporativos	Requisição de Serviço padrão que envolve regras de segurança e acesso controlado	2º Nível	04:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1140 RUBRICA _____

Aplicações e Sistemas Corporativos	Solicitar informação ou orientação	Atendimento de Dúvida, focado na resolução em primeiro contato, característico do N1	1º Nível	08:00:00
Apoio ao Planejamento e Gestão de TI	Administrar, configurar, parametrizar ferramenta de ITSM (GLPI)	Atividade de administração de sistema, requer conhecimento avançado e permissões elevadas (ITIL/ISO 27001)	3º Nível	08:00:00
Apoio ao Planejamento e Gestão de TI	Atender demanda de TIC (projetada)	Envolve planejamento e execução de projetos, uma função estratégica que ultrapassa o suporte reativo (ITIL)	3º Nível	08:00:00
Apoio ao Planejamento e Gestão de TI	Criar, administrar, modificar, excluir usuários e perfis na ferramenta de ITSM	Gerenciamento de acessos privilegiados, uma função de alta responsabilidade e risco (ISO 27001)	3º Nível	08:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1141 RUBRICA _____

Apoio ao Planejamento e Gestão de TI	Elaborar relatório de acompanhamento de processos ITIL	Análise de dados e métricas de processos, exigindo conhecimento especializado dos frameworks de gestão (ITIL)	3º Nível	16:00:00
Apoio ao Planejamento e Gestão de TI	Elaborar relatórios relativos a Gestão de TIC	Tarefa analítica que suporta a tomada de decisão gerencial, muito além do suporte técnico padrão	3º Nível	16:00:00
Apoio ao Planejamento e Gestão de TI	Elaborar relatórios relativos a Projetos de TIC	Atividade de gestão de projetos, requerendo visão consolidada e acompanhamento de portfólio	3º Nível	16:00:00
Apoio ao Planejamento e Gestão de TI	Relatar problema na ferramenta de ITSM (GLPI)	Incidente na ferramenta core da operação, exigindo diagnóstico por especialistas do sistema (N3)	3º Nível	02:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1142 RUBRICA _____

Computador e notebook	Configurar computador ou notebook	Envolve a instalação e configuração inicial (imagem/setup) do equipamento, uma tarefa especializada de N2	2º Nível	08:00:00
Computador e notebook	Configurar software	Requisição padrão para ajustes em softwares, resolvida via script/atendimento remoto pelo N1	1º Nível	04:00:00
Computador e notebook	Instalar, atualizar ou remover software	Tarefa padrão de N1, geralmente automatizada ou seguindo scripts bem definidos	1º Nível	04:00:00
Computador e notebook	Instalar, atualizar, formatar sistema operacional	Procedimento crítico que impacta todo o equipamento, exigindo conhecimento técnico e backup prévio (tarefa de N2)	2º Nível	16:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1143 RUBRICA _____

Computador notebook e	Instalar, movimentar, remover equipamentos	Requisição que exige presença física ("hands and eyes"), caracterizando uma ação de Suporte Local (N2)	2º Nível	16:00:00
Computador notebook e	Realizar Manutenção Corretiva	Solução de falhas de hardware/software complexas que o N1 não conseguiu resolver, exigindo diagnóstico avançado (N2)	2º Nível	16:00:00
Computador notebook e	Realizar manutenção preventiva e otimização	Atividade proativa para garantir a saúde dos equipamentos, geralmente planejada e executada pelo N2	2º Nível	16:00:00
Computador notebook e	Recuperar dados a partir do backup	Procedimento sensível e de alta responsabilidade que requer acesso a sistemas de backup, função típica de N2	2º Nível	04:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1144 RUBRICA _____

Computador notebook e	Relatar problema com computador ou notebook	Ponto de entrada de qualquer incidente de hardware/software, diagnóstico inicial a ser feito pelo N1	1º Nível	02:00:00
Computador notebook e	Solicitar apoio para realizar backup de dados	Requisição para que um técnico auxilie ou execute o processo de backup de dados do usuário	2º Nível	08:00:00
Computador notebook e	Solicitar reparo ou substituição de equipamento	Requisição que ocorre após diagnóstico de falha de hardware, gerenciada pelo N2 que controla o estoque (ITIL)	2º Nível	02:00:00
Correio Eletrônico	Compartilhar itens do Microsoft Outlook	Requisição de orientação sobre funcionalidade padrão do Outlook, resolvida via script/instrução pelo N1	1º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1145 RUBRICA _____

Correio Eletrônico	Configurar e-mail no smartphone corporativo	Tarefa padrão de N1, mas pode escalar para N2 caso envolva políticas de segurança mobile (MDM)	1º Nível	04:00:00
Correio Eletrônico	Configurar Outlook	Atendimento clássico de N1 para configuração inicial de perfil de e-mail no desktop	1º Nível	04:00:00
Correio Eletrônico	Configurar PST ou Organizar Pastas do Outlook	Envolve manipulação de arquivos de dados (PST), exigindo cuidado e conhecimento técnico para evitar perda de dados	2º Nível	08:00:00
Correio Eletrônico	Criar, alterar, configurar, excluir caixa de correio	Administração de contas de usuário no servidor de e-mail, requer permissões de administrador (função de N2/N3)	2º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1146 RUBRICA _____

Correio Eletrônico	Criar, alterar, configurar, excluir caixa de correio departamental	Administração de recursos compartilhados, mesma lógica da caixa de correio de usuário, função de N2/N3	2º Nível	04:00:00
Correio Eletrônico	Criar, alterar, configurar, excluir lista de distribuição de e-mail	Administração de grupos no servidor de e-mail, requer permissões de administrador (função de N2/N3)	2º Nível	04:00:00
Correio Eletrônico	Recuperar e-mail a partir do backup	Procedimento crítico que exige acesso ao ambiente de backup do servidor de e-mails, função de especialista (N3)	3º Nível	02:00:00
Correio Eletrônico	Relatar e-mail suspeito, malicioso ou SPAM	Incidente de segurança que deve ser reportado ao N1, que segue o procedimento padrão (orientar, deletar, reportar ao time de segurança)	1º Nível	02:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1147 RUBRICA _____

Correio Eletrônico	Relatar problema de e-mail	Ponto de entrada para qualquer falha de e-mail (não envia/recebe), diagnóstico inicial sempre pelo N1	1º Nível	02:00:00
Correio Eletrônico	Revogar permissões de acesso para caixa de correio	Ação de segurança (desligamento/troca de função) que exige acesso administrativo para ser executada (N2/N3)	2º Nível	04:00:00
Correio Eletrônico	Revogar permissões de acesso para caixa de correio departamental	Mesma lógica da revogação de acesso de usuário, aplicada a um recurso compartilhado (N2/N3)	2º Nível	04:00:00
Correio Eletrônico	Revogar permissões de envio para caixa de lista de distribuição	Mesma lógica da revogação de acesso de usuário, aplicada a um grupo de e-mails (N2/N3)	2º Nível	04:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1148 RUBRICA _____

Eventos, reuniões e conferências	Acompanhar e prestar apoio técnico para reunião comum	Apoio remoto ou seguindo script para garantir o funcionamento dos recursos de áudio e vídeo em reuniões padrão	1º Nível	08:00:00
Eventos, reuniões e conferências	Acompanhar e prestar apoio técnico para reunião de diretoria	Suporte a usuários VIP em evento de alta criticidade, exigindo prontidão e conhecimento técnico (regra de negócio)	2º Nível	04:00:00
Eventos, reuniões e conferências	Acompanhar eventos de treinamento	Suporte presencial/dedicado para garantir o ambiente tecnológico de um evento com múltiplos usuários	2º Nível	08:00:00
Eventos, reuniões e conferências	Agendar sessão de videoconferência - EXTERNA ou INTERNACIONAL	Requisição que envolve configuração de links e testes com participantes externos, maior complexidade que a interna	2º Nível	08:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1149 RUBRICA _____

Eventos, reuniões e conferências	Agendar sessão de videoconferência - INTERNA	Requisição padrão de agendamento em plataforma de vídeo conferência, que pode ser realizada remotamente pelo N1	1º Nível	08:00:00
Eventos, reuniões e conferências	Agendar teste de videoconferência	Requisição de apoio técnico do N2 para validar a infraestrutura de áudio e vídeo antes de um evento importante	2º Nível	08:00:00
Eventos, reuniões e conferências	Apoiar a audioconferência (programada)	Apoio técnico presencial para garantir o funcionamento de equipamentos de audioconferência	2º Nível	08:00:00
Eventos, reuniões e conferências	Apoiar a configuração de computador, projetor e periféricos em sala de reunião	Requisição de suporte local (N2) para preparação técnica de uma sala antes do uso	2º Nível	04:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1150 RUBRICA _____

Eventos, reuniões e conferências	Instalar, movimentar, remover e equipamentos	Atividade de suporte de campo (N2) para movimentação física de ativos de TI no ambiente do evento/reunião	2º Nível	04:00:00
Eventos, reuniões e conferências	Preparar sala de reunião, plenário, auditório e sala administrativa	Atividade completa de setup técnico do ambiente, envolvendo múltiplos equipamentos e testes (N2)	2º Nível	04:00:00
Eventos, reuniões e conferências	Preparar sala para cursos, treinamentos ou provas	Setup de ambiente para múltiplos usuários, com maior complexidade e criticidade (ex: garantir que todas as máquinas funcionem)	2º Nível	08:00:00
Eventos, reuniões e conferências	Relatar problema com computador, projetor e periféricos em sala de reunião	Ponto de entrada para um incidente no local, N1 realiza o primeiro diagnóstico remoto e, se necessário, escala para o N2 ir ao local	1º Nível	02:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1151 RUBRICA _____

Eventos, reuniões e conferências	Relatar problema com videoconferência	Ponto de entrada para falhas de VC, N1 tenta a resolução remota (links, software) e escala para o N2 (hardware) se necessário	1º Nível	02:00:00
Gestão de Acesso e Conta de Rede	Atualizar dados de conta de rede	Requisição que envolve alteração direta no Active Directory, executada por um analista de infraestrutura (N3)	3º Nível	04:00:00
Gestão de Acesso e Conta de Rede	Criar, ativar conta de rede	Processo de admissão (onboarding), executado pelo time de infraestrutura (N3) que gerencia o Active Directory	3º Nível	04:00:00
Gestão de Acesso e Conta de Rede	Desativar conta de rede	Processo de desligamento (offboarding), ação de segurança padrão executada pelo N2 para garantir agilidade	2º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1152 RUBRICA _____

Gestão de Acesso e Conta de Rede	Desbloquear conta de rede ou redefinir senha de acesso	O incidente de acesso mais comum, resolvido pelo N1 via ferramenta de autoatendimento ou script padronizado	1º Nível	02:00:00
Gestão de Acesso e Conta de Rede	Relatar problema de acesso	Ponto de entrada para qualquer falha de login, N1 faz o diagnóstico inicial e escala se não for problema de senha	1º Nível	02:00:00
Gestão de Acesso e Conta de Rede	Revogar acesso para serviços de TIC	Requisição para remover permissões, executada pelo analista de infraestrutura (N3) que gerencia os grupos de acesso	3º Nível	04:00:00
Gestão de Acesso e Conta de Rede	Revogar acesso para sistemas corporativos	Semelhante ao anterior, executado pelo N3 para remover perfis/permissões em sistemas integrados ao AD	3º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1153 RUBRICA _____

Gestão de Acesso e Conta de Rede	Solicitar acesso para serviços de TIC	Requisição de permissão, onde o N3, após aprovação, adiciona o usuário aos grupos de segurança correspondentes	3º Nível	04:00:00
Gestor de Sistema	Atribuir, revogar permissões de acesso	Ação administrativa de gerenciamento de perfis dentro de um sistema específico, executada pelo N2	2º Nível	04:00:00
Gestor de Sistema	Solicitar relatório de acessos	Requisição de auditoria, executada pelo N3 que tem acesso a logs de servidores e bancos de dados para garantir a segurança	3º Nível	08:00:00
Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos	Configurar Impressora no computador do usuário	Tarefa padrão de N1, geralmente resolvida remotamente via script de instalação de driver/fila de impressão	1º Nível	04:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1154 RUBRICA _____

Impressão/Digit alização/ Cópia e outros periféricos	Efetuar análise e emitir laudo sobre equipamento	Atividade técnica especializada de N2 para diagnosticar falhas de hardware e determinar a necessidade de reparo/substituição	2º Nível	16:00:00
Impressão/Digit alização/ Cópia e outros periféricos	Instalar, configurar, movimentar, remover impressora	Requisição que exige ação física (Suporte Local) para instalar/movimentar o hardware de impressão	2º Nível	04:00:00
Impressão/Digit alização/ Cópia e outros periféricos	Instalar, movimentar, substituir, remover equipamentos e periféricos	Ação de suporte de campo (N2) para manuseio físico de qualquer periférico (mouse, teclado, monitor, etc)	2º Nível	04:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1155 RUBRICA _____

Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos	Realizar Manutenção Corretiva	Reparo de falhas de hardware em impressoras/periféricos que o N1 não resolveu remotamente, exigindo ação do N2	2º Nível	16:00:00
Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos	Realizar manutenção preventiva e otimização	Atividade proativa planejada pelo N2 para limpeza e verificação de equipamentos, especialmente impressoras	2º Nível	16:00:00
Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos	Recarga de suprimento de Impressora	Requisição que geralmente envolve abrir um chamado para o fornecedor de outsourcing de impressão ou orientar o usuário	1º Nível	16:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1156 RUBRICA _____

Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos	Relatar problema com equipamentos e periféricos	Ponto de entrada de incidentes, N1 faz o diagnóstico remoto inicial e escala para o N2 se necessário	1º Nível	02:00:00
Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos	Relatar problema com impressora	Ponto de entrada clássico do Service Desk, N1 tenta resolver remotamente (fila, driver) antes de escalar para o N2	1º Nível	02:00:00
Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos	Solicitar Periféricos	Requisição de serviço padrão (mouse, teclado), registrada pelo N1 e encaminhada para a equipe de estoque/logística (N2)	1º Nível	16:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1157 RUBRICA _____

Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos	Tirar dúvida sobre Impressão/Digitalização/Cópia	Atendimento de Dúvida, função primária do N1 para orientar os usuários sobre como usar os equipamentos	1º Nível	04:00:00
Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos	Trocar suprimento de Impressora	Requisição simples (troca de toner/cartucho) que o N1 orienta o usuário a fazer ou aciona o responsável local	1º Nível	04:00:00
Informação, Sugestão, Elogio e Crítica	Fale com o fiscal do contrato	Interação direta com o fiscal do contrato, uma função de alta responsabilidade executada por um especialista (N3)	3º Nível	16:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1158 RUBRICA _____

Informação, Sugestão, Elogio e Crítica	Fazer crítica	Registro de feedback (reclamação) do usuário, tratado pelo N1 que o direciona ao setor de qualidade/gestão	1º Nível	08:00:00
Informação, Sugestão, Elogio e Crítica	Fazer elogio	Registro de feedback positivo do usuário, encaminhado pelo N1 para a gestão da equipe	1º Nível	08:00:00
Informação, Sugestão, Elogio e Crítica	Fazer sugestão	Registro de ideia de melhoria do usuário, triado pelo N1 e encaminhado para análise de melhoria contínua	1º Nível	08:00:00
Informação, Sugestão, Elogio e Crítica	Solicitar informação ou orientação	A definição clássica de um chamado de N1: atender a uma dúvida e orientar o usuário	1º Nível	04:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1159 RUBRICA _____

Internet, rede de dados e Wi-Fi	Ativar, configurar, testar, remanejar, desabilitar ponto de rede	Ação física de Suporte Local (N2) que envolve manuseio de cabeamento e configuração de portas em patch panel/switch	2º Nível	04:00:00
Internet, rede de dados e Wi-Fi	Configurar Ponto de Acesso Wi-Fi / Roteador	Tarefa técnica de N2 que envolve configuração de hardware de rede, SSIDs, senhas e políticas de segurança	2º Nível	16:00:00
Internet, rede de dados e Wi-Fi	Crimpar Cabo de Rede	Atividade manual básica para criação ou reparo de cabos de rede, considerada pré-requisito técnico da equipe	1º Nível	04:00:00
Internet, rede de dados e Wi-Fi	Liberar Acesso à Wi-Fi	Requisição padrão de acesso (ex: para visitantes), resolvida pelo N1 via portal ou geração de voucher	1º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1160 RUBRICA _____

Internet, rede de dados e Wi-Fi	Relatar bloqueio indevido de site	Incidente reportado ao N1, que faz a verificação inicial e, se confirmado, escala para o time de segurança/redes (N3)	1º Nível	04:00:00
Internet, rede de dados e Wi-Fi	Relatar problema de acesso a rede ou Internet	Ponto de entrada para qualquer falha de conectividade O N1 realiza o diagnóstico fundamental (cabo, IP, DNS) antes de escalar	1º Nível	02:00:00
Internet, rede de dados e Wi-Fi	Solicitar liberação de site	Requisição executada pelo N3 que gerencia as regras do proxy/firewall, exigindo conhecimento avançado em redes	3º Nível	04:00:00
Internet, rede de dados e Wi-Fi	Solicitar mudança de perfil de acesso à Internet	Requisição para alterar políticas de navegação (ex: acesso a redes sociais), executada pelo time que gerencia o proxy/firewall	2º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1161 RUBRICA _____

Pastas e arquivos de rede	Atribuir, alterar, excluir permissões de acesso	Ação administrativa de N2 no servidor de arquivos para gerenciar permissões de acesso (NTFS).	2º Nível	04:00:00
Pastas e arquivos de rede	Atribuir, alterar, excluir permissões de acesso à pasta compartilhadas	Mesma tarefa anterior, reforçando que se trata do gerenciamento de permissões em pastas de rede.	2º Nível	04:00:00
Pastas e arquivos de rede	Configurar digitalização para pasta	Tarefa técnica de N2 que envolve configurar uma multifuncional para salvar arquivos em uma pasta de rede (Scan to Folder).	2º Nível	04:00:00
Pastas e arquivos de rede	Corrigir erro de compartilhamento	Incidente que exige investigação de permissões no servidor, uma tarefa de diagnóstico avançado para o N2.	2º Nível	02:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1162 RUBRICA _____

Pastas e arquivos de rede	Criar, excluir, alterar pasta compartilhada	Ação administrativa no servidor de arquivos para criar a estrutura de pastas e definir o compartilhamento (Share).	2º Nível	04:00:00
Pastas e arquivos de rede	Criar, restaurar atalho para pasta compartilhada	Requisição de configuração no computador do usuário, facilmente resolvida remotamente pelo N1 via script ou instrução.	1º Nível	04:00:00
Pastas e arquivos de rede	Efetuar backup de pastas e arquivos	Requisição executada pelo N3 que opera as ferramentas corporativas de backup, garantindo a integridade dos dados.	3º Nível	08:00:00
Pastas e arquivos de rede	Mapear pasta compartilhada	A tarefa mais comum da categoria, resolvida pelo N1 remotamente, mapeando uma unidade de rede no computador do usuário.	1º Nível	04:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1163 RUBRICA _____

Pastas e arquivos de rede	Recuperar dados a partir do backup	Procedimento crítico que exige acesso ao sistema central de backup do servidor de arquivos, função de especialista (N3).	3º Nível	02:00:00
Ponto focal de TIC	Atender demanda específica de TIC	Atua como intermediário para requisições complexas, direcionando e acompanhando a demanda com a equipe especialista correta	2º Nível	16:00:00
Ponto focal de TIC	Solicitar informações sobre serviços ou sistema de TIC	Ponto de contato para dúvidas gerais sobre o portfólio de TI, onde o N1 fornece informações ou direciona para a documentação	1º Nível	08:00:00
Segurança de Redes e da Informação	Análise e Liberação de Dispositivos USB	Requisição de exceção via documento oficial, executada pelo N3 que gerencia as políticas de segurança no servidor	3º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1164 RUBRICA _____

Segurança de Redes e Informação	de Atualizar, configurar antivírus ou software de segurança	ou Ação de gestão centralizada via console de antivírus no servidor, executada pelo N3	3º Nível	04:00:00
Segurança de Redes e Informação	de Instalar, configurar, atualizar Token e Certificado Digital	Tarefa especializada que envolve a configuração de dispositivos criptográficos e certificados, exigindo conhecimento específico do N2	2º Nível	04:00:00
Segurança de Redes e Informação	de Relatar incidente de segurança da informação	da Ponto de entrada CRÍTICO para qualquer suspeita de incidente O N1 registra com urgência e escala imediatamente para o time de Segurança (CSIRT/N3)	1º Nível	02:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1165 RUBRICA _____

Segurança de Redes e Informação	de da	Relatar problema com Token ou Certificado Digital	Ponto de entrada para falhas com dispositivos de segurança, N1 faz o diagnóstico básico e escala para o N2 se necessário	1º Nível	02:00:00
Segurança de Redes e Informação	de da	Remover vírus ou malware	Incidente de segurança que exige ação técnica especializada do N2 para desinfecção do equipamento seguindo procedimentos de segurança	2º Nível	04:00:00
Self-service (Power BI)	BI	Configurar conexão de dados para relatório e agendar atualização automática	Tarefa técnica avançada que exige conhecimento de gateways, fontes de dados e permissões no serviço do Power BI	3º Nível	04:00:00
Self-service (Power BI)	BI	Instalar, configurar, atualizar software Power BI	Requisição padrão de instalação do Power BI Desktop, que pode ser atendida pelo N1	1º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1166 RUBRICA _____

Self-service BI (Power BI)	Relatar problema com Power BI	Ponto de análise de incidentes O N2 diagnostica (problema local, de dados, de serviço) e escala para o N3 (BI/Dados) se necessário	2º Nível	02:00:00
Self-service BI (Power BI)	Solicitar acesso a fonte de dados	Requisição de segurança que deve ser tratada pelo time de Dados/Infra (N3), que é o "dono" da fonte de dados (banco, etc)	3º Nível	04:00:00
Software, Aplicativo e Serviços em nuvem	Instalar, configurar, atualizar, remover software	Requisição de gerenciamento de software/serviços em nuvem, exigindo conhecimento técnico especializado do N2	2º Nível	04:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1167 RUBRICA _____

Software, Aplicativo e Serviços em nuvem	Relatar problema de acesso e autenticação	Ponto de entrada para falhas de login, N1 faz o diagnóstico (senha, rede) e escala se o problema for no servidor	1º Nível	02:00:00
Software, Aplicativo e Serviços em nuvem	Restaurar funcionamento de Software/Aplicativos	Incidente escalado pelo N1, onde o N2 realiza um diagnóstico mais profundo (reinstalação, análise de logs, etc)	2º Nível	02:00:00
Software, Aplicativo e Serviços em nuvem	Solicitar acesso a aplicativos e serviços em nuvem	Requisição que passa por fluxo de aprovação e é executada pelo N2, que atribui as licenças ou permissões necessárias	2º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1168 RUBRICA _____

Software, Aplicativo e Serviços em nuvem	Solicitar homologação/aprovação de software	Requisição estratégica que envolve análise de segurança, compatibilidade e licenciamento, uma função de especialistas (N3)	3º Nível	04:00:00
Teletrabalho	Relatar problema	Ponto de entrada para qualquer dificuldade em teletrabalho (VPN não conecta, lentidão), N1 faz o diagnóstico inicial	1º Nível	02:00:00
Teletrabalho	Solicitar acesso remoto (VPN)	Requisição para habilitação de um usuário na solução de VPN, executada pelo N2 que gerencia os perfis de acesso remoto	2º Nível	04:00:00
Teletrabalho	Solicitar acesso remoto para sistema corporativo interno	Requisição específica para publicar ou garantir acesso a um sistema interno via VPN/acesso remoto, configurada pelo N2/N3	2º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1169 RUBRICA _____

Torre de Aplicação e Operação	de Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Gestão de fornecedores e SLAs de tecnologia, uma função de especialista (N3) que interage com terceiros	3º Nível	04:00:00
Torre de Aplicação e Operação	de Acompanhar fornecedor	Atividade de gestão técnica para garantir a entrega e o desempenho de serviços contratados	3º Nível	04:00:00
Torre de Aplicação e Operação	de Analisar desempenho de sistema/aplicação	Análise proativa (tuning/performance) da saúde da aplicação no servidor, tarefa de especialista (N3)	3º Nível	08:00:00
Torre de Aplicação e Operação	de Analisar Logs de Erros de Sistemas e Servidores de Aplicação	Diagnóstico avançado de causa raiz (troubleshooting) em nível de servidor, clássica atividade de N3	3º Nível	02:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1170 RUBRICA _____

Torre de Aplicação e Operação	Atribuir, alterar, remover permissões em pastas em servidores de aplicação	Gerenciamento de permissões (ACLs) diretamente no sistema de arquivos do servidor, tarefa de administrador (N3)	3º Nível	04:00:00
Torre de Aplicação e Operação	Coletar dados de servidores de aplicação	Atividade de suporte à auditoria ou análise, executada pelo N3 que tem acesso aos servidores	3º Nível	04:00:00
Torre de Aplicação e Operação	Conduzir análise de incidentes de segurança ocorridos em sistema/aplicação	Resposta a incidentes de segurança (CSIRT), uma das atividades mais críticas e especializadas	3º Nível	08:00:00
Torre de Aplicação e Operação	Configurar aplicação no servidor	Instalação e configuração de aplicações em ambiente de produção/homologação, tarefa central do N3	3º Nível	04:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1171 RUBRICA _____

Torre de Aplicação e Operação	Configurar Profile de servidor de aplicação	Ajuste fino de parâmetros do servidor de aplicação (ex: Tomcat, JBoss, IIS), exigindo conhecimento profundo	3º Nível	08:00:00
Torre de Aplicação e Operação	Configurar, alterar, atualizar, remover certificado digital em servidor de aplicação	Gerenciamento de certificados SSL/TLS, uma tarefa crítica de segurança e infraestrutura	3º Nível	04:00:00
Torre de Aplicação e Operação	Configurar, modificar, remover configuração em servidor de aplicação	Alterações diretas nos arquivos de configuração do servidor, uma tarefa de alto risco e responsabilidade	3º Nível	04:00:00
Torre de Aplicação e Operação	Corrigir scripts de automação	Manutenção de código e scripts de operação da infraestrutura (IaC), exigindo conhecimento de programação/scripting	3º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1172 RUBRICA _____

Torre de Aplicação e Operação	Definir, atualizar padrão de hardening para servidores de aplicação	Atividade estratégica de segurança para definir e aplicar configurações de proteção nos servidores	3º Nível	16:00:00
Torre de Aplicação e Operação	Elaborar relatório técnico	Criação de documentação técnica ou relatórios de causa raiz (RCA), tarefa de especialista	3º Nível	16:00:00
Torre de Aplicação e Operação	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Desenvolvimento e evolução de automações para a operação da infraestrutura	3º Nível	16:00:00
Torre de Aplicação e Operação	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Planejamento de continuidade de negócios, uma das atividades mais estratégicas e críticas da TI	3º Nível	16:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1173 RUBRICA _____

Torre de Aplicação e Operação	de Elaborar, revisar, exercitar e Procedimento de Teste de Contingência/Alta Disponibilidade	Atividades para garantir a resiliência e a disponibilidade dos sistemas críticos	3º Nível	16:00:00
Torre de Aplicação e Operação	de Incluir, alterar, excluir arquivos, pastas em servidores de aplicação	Operação de rotina no sistema de arquivos do servidor, executada pelo administrador (N3)	3º Nível	04:00:00
Torre de Aplicação e Operação	de Instalar, administrar, configurar, alterar, e melhorar software específico	Ciclo de vida completo de uma aplicação no servidor, desde a instalação até a otimização	3º Nível	08:00:00
Torre de Aplicação e Operação	de Instalar, atualizar, configurar, remover software/aplicativo em servidor	Gerenciamento do "stack" de software que roda nos servidores de aplicação	3º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1174 RUBRICA _____

Torre de Aplicação e Operação	Levantar Informação em ambiente de aplicação	Atividade de descoberta ou inventário no ambiente do servidor	3º Nível	04:00:00
Torre de Aplicação e Operação	Outras configurações afetas a Torre de Aplicação e Operação	Serviço genérico que não pode ser pré-classificado; a análise real depende da descrição do chamado	3º Nível	16:00:00
Torre de Aplicação e Operação	Participar de grupo de trabalho DevOps	Colaboração em práticas de DevOps, unindo desenvolvimento e operação, uma função de especialista	3º Nível	04:00:00
Torre de Aplicação e Operação	Realizar deploy de sistema corporativo	Processo controlado de publicação de novas versões de software no ambiente de produção (change management)	3º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1175 RUBRICA _____

Torre de Aplicação e Operação	Tratar Incidente em servidor de aplicação	Atividade reativa de troubleshooting para restaurar o serviço em caso de falha no servidor	3º Nível	02:00:00
Torre de Aplicação e Operação	Tratar incidentes em sistema/aplicação	Atividade reativa de troubleshooting para restaurar o funcionamento de uma aplicação específica	3º Nível	02:00:00
Torre de Aplicação e Operação	Tratar indisponibilidade em software, ferramenta, solução de apoio	Resolução de incidentes críticos que afetam a disponibilidade do serviço	3º Nível	02:00:00
Torre de Armazenamento e backup	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Gestão de fornecedores de hardware/software de storage e backup, função de especialista	3º Nível	04:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1176 RUBRICA _____

Torre de Armazenamento e backup	Acompanhar fornecedor	Gestão técnica para garantir a entrega e o desempenho dos serviços de armazenamento contratados	3º Nível	04:00:00
Torre de Armazenamento e backup	Analisar e corrigir desempenho de storage	Análise de performance (IOPS, latência) em storages, uma das tarefas mais complexas da infraestrutura	3º Nível	04:00:00
Torre de Armazenamento e backup	Analisar e corrigir desempenho em rotina de backup	Otimização de janelas de backup e performance de jobs, garantindo a conclusão dentro do prazo (SLA)	3º Nível	04:00:00
Torre de Armazenamento e backup	Ativar, desativar, configurar, alterar, desativar portas em switches SAN (realizar conexão física)	Atividade física e lógica na rede de armazenamento (Storage Area Network), de altíssimo risco	3º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1177 RUBRICA _____

Torre de Armazenamento e backup	Criar, configurar, alterar, atualizar, remover rotinas de Backup	Administração da política de backup, definindo o que, quando e como os dados são protegidos	3º Nível	08:00:00
Torre de Armazenamento e backup	Criar, configurar, alterar, atualizar, remover zoning, mask, etc. em rede SAN	Configuração de segurança e provisionamento na rede SAN, tarefa extremamente especializada e crítica	3º Nível	04:00:00
Torre de Armazenamento e backup	Elaborar relatório técnico	Criação de documentação sobre a saúde do ambiente de storage/backup ou análise de causa raiz (RCA)	3º Nível	16:00:00
Torre de Armazenamento e backup	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Desenvolvimento de automações para tarefas de rotina de armazenamento e backup	3º Nível	16:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1178 RUBRICA _____

Torre de Armazenamento e backup	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Planejamento e teste da recuperação de desastres, atividade vital para a continuidade do negócio	3º Nível	16:00:00
Torre de Armazenamento e backup	Instalar, atualizar drivers em software de armazenamento ou backup	Manutenção do software que gerencia o hardware de storage/backup, como HBA's	3º Nível	16:00:00
Torre de Armazenamento e backup	Instalar, atualizar firmware em equipamentos de armazenamento ou backup	Atualização de firmware em hardware crítico (storages, switches, tape libraries), procedimento de alto risco	3º Nível	16:00:00
Torre de Armazenamento e backup	Instalar, configurar, atualizar, remover cliente de Backup	Instalação do agente de backup em servidores, uma tarefa que pode ser delegada ao N2 que administra o SO	2º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1179 RUBRICA _____

Torre de Armazenamento e backup	Levantar Informação em ambiente de armazenamento e backup	Atividade de descoberta ou inventário no ambiente de storage/backup	3º Nível	08:00:00
Torre de Armazenamento e backup	Provisionar unidades de armazenamento (LUN, MTREE, NAS, SAS, etc.)	Alocação de espaço para servidores, uma tarefa central e rotineira do especialista de storage	3º Nível	04:00:00
Torre de Armazenamento e backup	Realizar configuração de funcionalidade de software/equipamento Backup	Configuração avançada das ferramentas de backup (ex: deduplicação, replicação)	3º Nível	16:00:00
Torre de Armazenamento e backup	Realizar Snapshot, clone, sincronização síncrona ou assíncrona de LUNs	Operações avançadas de storage para backup rápido, replicação ou provisionamento de novos ambientes	3º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1180 RUBRICA _____

Torre de Armazenamento e backup	Restaurar Dados de Banco de Dados	Procedimento de restauração de missão crítica, geralmente envolvendo o especialista de backup e o DBA	3º Nível	02:00:00
Torre de Armazenamento e backup	Restaurar dados de outros tipos de backup	Restauração de dados de diversas fontes, exigindo conhecimento da ferramenta de backup	3º Nível	02:00:00
Torre de Armazenamento e backup	Restaurar Dados de Sistemas	Restauração de arquivos de sistema operacional ou aplicações, geralmente como parte de um processo de DR	3º Nível	02:00:00
Torre de Armazenamento e backup	Restaurar Dados de Usuários	Restauração de arquivos de usuários, uma tarefa crítica executada pelo N3 para garantir a segurança e integridade	3º Nível	02:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1181 RUBRICA _____

Torre de Armazenamento e backup	Tratar incidente em equipamento, ferramenta, solução de armazenamento ou backup	Atividade reativa de troubleshooting para restaurar o serviço em caso de falha de hardware/software de storage/backup	3º Nível	02:00:00
Torre de Banco de Dados	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Gestão de fornecedores de SGBD (Oracle, Microsoft), uma função de especialista (DBA).	3º Nível	04:00:00
Torre de Banco de Dados	Acompanhar fornecedor	Gestão técnica para garantir o suporte e a evolução das plataformas de banco de dados.	3º Nível	04:00:00
Torre de Banco de Dados	Administrar, configurar, alterar, melhorar infraestrutura de ETL	Gerenciamento das ferramentas de extração, transformação e carga de dados.	3º Nível	08:00:00
Torre de Banco de Dados	Analisar e corrigir desempenho em servidor de banco de dados	Análise de performance (tuning) do servidor de banco de dados, uma das tarefas mais complexas de um DBA.	3º Nível	04:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1182 RUBRICA _____

Torre de Banco de Dados	Analisar e corrigir script de banco de dados	Otimização de queries e scripts SQL mal performáticos, exigindo conhecimento avançado em SGBD.	3º Nível	02:00:00
Torre de Banco de Dados	Analisar e melhorar o desempenho de banco de dados	Análise proativa da saúde do banco de dados (índices, estatísticas, etc.), tarefa central de um DBA sênior.	3º Nível	08:00:00
Torre de Banco de Dados	Analisar e propor melhoria para o desempenho de rotina ETL	Otimização de processos de carga de dados para garantir a execução dentro da janela esperada.	3º Nível	08:00:00
Torre de Banco de Dados	Analisar segurança de acesso em banco de dados	Auditoria de permissões e vulnerabilidades no banco de dados, uma tarefa crítica de segurança.	3º Nível	08:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1183 RUBRICA _____

Torre de Banco de Dados	Atribuir permissão em objetos/base de dados	Concessão ou revogação de privilégios (GRANT/REVOKE) em objetos do banco, tarefa de administrador (DBA).	3º Nível	04:00:00
Torre de Banco de Dados	Atualizar versão do servidor de relatórios (Power BI Server)	Manutenção e atualização da infraestrutura do Power BI Report Server, tarefa de especialista.	3º Nível	08:00:00
Torre de Banco de Dados	Configurar, alterar, melhorar servidor de relatórios (Power BI Server)	Administração da plataforma local de Power BI, incluindo fontes de dados e segurança.	3º Nível	04:00:00
Torre de Banco de Dados	Configurar, alterar, melhorar solução de Business Intelligence (BI)	Gerenciamento da arquitetura da solução de BI, incluindo ETL, Data Warehouse e plataformas de visualização.	3º Nível	04:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1184 RUBRICA _____

Torre de Banco de Dados	Copiar dados ou estrutura de dados/schema	Atividade de exportação/importação de dados ou clonagem de esquemas para ambientes de desenvolvimento/homologação.	3º Nível	08:00:00
Torre de Banco de Dados	Corrigir scripts de automação	Manutenção de scripts relacionados à administração do banco de dados (backup, checagens, etc.).	3º Nível	04:00:00
Torre de Banco de Dados	Criar, alterar, desbloquear, excluir usuário ou senha em banco de dados	Gerenciamento de usuários e logins diretamente no SGBD, tarefa de administrador (DBA).	3º Nível	04:00:00
Torre de Banco de Dados	Criar, alterar, excluir usuário/esquema de banco de dados	Gerenciamento da estrutura lógica do banco de dados, criando ou removendo schemas.	3º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1185 RUBRICA _____

Torre de Banco de Dados	Criar, alterar, melhorar, remover rotina de backup em banco de dados	Administração das políticas e jobs de backup específicos para os bancos de dados.	3º Nível	08:00:00
Torre de Banco de Dados	Criar, implementar, alterar, melhorar rotinas de backup em banco de dados	Mesmo que o anterior, reforçando a responsabilidade do DBA sobre o backup.	3º Nível	08:00:00
Torre de Banco de Dados	Elaborar relatório técnico	Criação de documentação sobre a saúde do ambiente de banco de dados ou análise de causa raiz (RCA).	3º Nível	16:00:00
Torre de Banco de Dados	Elaborar, analisar, executar, melhorar rotinas de migração de dados	Processo crítico de migração de dados entre sistemas ou versões de SGBD.	3º Nível	16:00:00
Torre de Banco de Dados	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Desenvolvimento de automações para tarefas de rotina de administração de banco de dados.	3º Nível	16:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1186 RUBRICA _____

Torre de Banco de Dados	Encerrar conexão de usuário em banco de dados	Ação de troubleshooting para "matar" sessões que estão causando problemas (locking, etc.).	3º Nível	02:00:00
Torre de Banco de Dados	Executar script (banco de dados corporativo)	Execução de scripts DML/DDL em bancos de produção, uma tarefa de altíssimo risco e responsabilidade.	3º Nível	04:00:00
Torre de Banco de Dados	Executar script (banco de dados de prateleira)	Mesma lógica anterior, aplicada a sistemas de terceiros.	3º Nível	04:00:00
Torre de Banco de Dados	Executar script (banco de dados departamental)	Execução de scripts em bancos de menor criticidade, mas ainda uma tarefa de especialista.	3º Nível	04:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1187 RUBRICA _____

Torre de Banco de Dados	Gerar relatório de diferenças entre bases de dados/esquemas	Atividade de análise para garantir a consistência entre ambientes (ex: DEV vs. PROD).	3º Nível	08:00:00
Torre de Banco de Dados	Implantar, monitorar rotinas de ETL	Colocar em produção e acompanhar a execução dos processos de carga de dados.	3º Nível	04:00:00
Torre de Banco de Dados	Instalar, atualizar versão de SGBD	Processo de instalação ou atualização (patching/upgrade) do software de banco de dados, de altíssimo risco.	3º Nível	08:00:00
Torre de Banco de Dados	Levantar informação em ambiente de banco de dados	Atividade de descoberta ou inventário no ambiente de banco de dados.	3º Nível	04:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1188 RUBRICA _____

Torre de Banco de Dados	Participar de grupo de trabalho DevOps	Colaboração em práticas de DevOps, focando na automação de tarefas de banco de dados (Database as Code).	3º Nível	04:00:00
Torre de Banco de Dados	Realizar backup de esquema/base de dados	Execução de backups sob demanda, uma tarefa de responsabilidade do DBA.	3º Nível	04:00:00
Torre de Banco de Dados	Realizar configuração e manutenção de rotinas de backup RMAN	Administração da ferramenta de backup nativa do Oracle (RMAN), altamente especializada.	3º Nível	08:00:00
Torre de Banco de Dados	Realizar engenharia reversa de estrutura ou objetos de banco de dados	Atividade para documentar ou entender a estrutura de um banco de dados existente.	3º Nível	04:00:00
Torre de Banco de Dados	Realizar restore de banco de dados	O procedimento mais crítico de um DBA: restaurar um banco de dados a partir do backup para recuperação de desastres.	3º Nível	02:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1189 RUBRICA _____

Torre de Banco de Dados	Realizar, alterar, melhorar configuração do banco de dados	Ajustes nos parâmetros de configuração do SGBD para otimização ou correção de problemas.	3º Nível	08:00:00
Torre de Banco de Dados	Tratar erro de acesso ou execução em banco de dados	Diagnóstico e resolução de erros que ocorrem no nível do banco de dados (ex: ORA-xxxxx).	3º Nível	02:00:00
Torre de Banco de Dados	Tratar erro e falha de rotina ETL	Troubleshooting de processos de carga de dados que falharam.	3º Nível	02:00:00
Torre de Banco de Dados	Tratar incidente em servidor de banco de dados	Atividade reativa para restaurar o serviço em caso de falha do SGBD ou do servidor que o hospeda.	3º Nível	02:00:00
Torre de Banco de Dados	Tratar incidentes de rotinas/jobs agendados	Investigação de falhas em jobs automáticos que rodam no banco de dados.	3º Nível	02:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1190 RUBRICA _____

Torre de Colaboração	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Gestão de fornecedores (Microsoft, etc.), função de especialista (N3).	3º Nível	04:00:00
Torre de Colaboração	Acompanhar fornecedor	Gestão técnica para garantir o suporte e a evolução das plataformas de colaboração.	3º Nível	04:00:00
Torre de Colaboração	Adicionar, alterar, remover impressora no servidor de impressão	Administração centralizada de impressoras no Print Server, tarefa de infraestrutura (N3).	3º Nível	04:00:00
Torre de Colaboração	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de Active Directory	Gerenciamento da saúde e configuração do Active Directory, uma das tarefas mais críticas da infraestrutura.	3º Nível	08:00:00
Torre de Colaboração	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de Correio Eletrônico	Administração do servidor de E-mail (Exchange/Online), incluindo regras de fluxo, políticas, etc.	3º Nível	08:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1191 RUBRICA _____

Torre de Colaboração	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de DNS	Gerenciamento do serviço de resolução de nomes (DNS), crítico para o funcionamento de toda a rede.	3º Nível	08:00:00
Torre de Colaboração	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de File Server e DFS	Gerenciamento da estrutura de servidores de arquivos e do sistema de replicação/namespace (DFS).	3º Nível	08:00:00
Torre de Colaboração	Administrar, configurar, alterar serviço de SCCM	Administração da plataforma de gerenciamento de endpoints (System Center Configuration Manager).	3º Nível	08:00:00
Torre de Colaboração	Administrar, configurar, alterar serviço de SCOM	Administração da plataforma de monitoramento de infraestrutura (System Center Operations Manager).	3º Nível	08:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1192 RUBRICA _____

Torre de Colaboração	Administrar, configurar, alterar serviço de Servidor de impressão	Gerenciamento do Print Server, garantindo a disponibilidade das filas de impressão.	3º Nível	08:00:00
Torre de Colaboração	Administrar, configurar, alterar serviço de SharePoint	Administração da plataforma SharePoint, incluindo farms, permissões de site collection e serviços.	3º Nível	08:00:00
Torre de Colaboração	Alterar permissões de destinatário ou remetente em caixa de e-mail	Concessão de permissões especiais (Send As, Full Access) no servidor de e-mail.	3º Nível	04:00:00
Torre de Colaboração	Analisar motivo de mensagem que Nao foi enviada ou recebida	Diagnóstico avançado (message tracking) nos logs do servidor de e-mail para rastrear o fluxo de mensagens.	3º Nível	02:00:00
Torre de Colaboração	Atribuir, alterar, excluir permissões em e-mails institucionais	Gerenciamento de permissões em caixas de correio compartilhadas ou departamentais.	3º Nível	04:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1193 RUBRICA _____

Torre de Colaboração	Atribuir, alterar, excluir permissões em pastas corporativas	Gerenciamento de permissões (ACLs) diretamente no File Server.	3º Nível	04:00:00
Torre de Colaboração	Bloquear remetentes no servidor de Correio Eletrônico	Configuração de regras de transporte ou filtros de spam no gateway/servidor de e-mail.	3º Nível	04:00:00
Torre de Colaboração	Configurar permissões de acesso no serviço de SharePoint	Gerenciamento da estrutura de permissões dentro de sites SharePoint.	3º Nível	04:00:00
Torre de Colaboração	Corrigir problemas de acesso em pastas corporativas	Diagnóstico avançado de falhas de permissão em File Servers, envolvendo herança e grupos.	3º Nível	02:00:00
Torre de Colaboração	Corrigir scripts de automação	Manutenção de scripts PowerShell/etc. para administração da infraestrutura de colaboração.	3º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1194 RUBRICA _____

Torre de Colaboração	de Criar, alterar, administrar, excluir agendamento de scripts	Gerenciamento de tarefas agendadas nos servidores para automação de rotinas.	3º Nível	04:00:00
Torre de Colaboração	de Criar, alterar, configurar, excluir GPO	Gerenciamento de Políticas de Grupo (GPO), uma tarefa de altíssimo impacto e risco no Active Directory.	3º Nível	08:00:00
Torre de Colaboração	de Criar, alterar, configurar, excluir Sites, OU, e outros objetos	Administração da estrutura do Active Directory (Unidades Organizacionais, Sites, etc.).	3º Nível	08:00:00
Torre de Colaboração	de Criar, alterar, excluir, administrar caixa de e-mail individual ou departamental	Gerenciamento do ciclo de vida de caixas de correio no servidor de e-mail.	3º Nível	04:00:00
Torre de Colaboração	de Criar, alterar, excluir, administrar listas de distribuição	Gerenciamento de grupos de e-mail no servidor.	3º Nível	04:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1195 RUBRICA _____

Torre de Colaboração	Criar, alterar, excluir, administrar registros DNS	Gerenciamento de zonas e registros DNS, crítico para a resolução de nomes de serviços.	3º Nível	04:00:00
Torre de Colaboração	Criar, alterar, excluir, administrar usuários ou grupos no Active Directory	Gerenciamento do ciclo de vida de usuários e grupos, tarefa central de administração do AD.	3º Nível	04:00:00
Torre de Colaboração	Criar, alterar, movimentar, copiar, excluir pastas corporativas	Gerenciamento da estrutura de pastas diretamente no File Server.	3º Nível	04:00:00
Torre de Colaboração	Criar, configurar, alterar, excluir deploy de software via SCCM	Criação e gerenciamento de pacotes para distribuição de software nos endpoints.	3º Nível	04:00:00
Torre de Colaboração	Criar, configurar, alterar, excluir Medição de Software via SCCM	Configuração de relatórios de inventário e uso de software (software metering).	3º Nível	08:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1196 RUBRICA _____

Torre de Colaboração	Criar, configurar, alterar, excluir recursos do SCCM	Administração geral da plataforma SCCM.	3º Nível	08:00:00
Torre de Colaboração	Criar, configurar, alterar, excluir site ou subsite no SharePoint	Administração da estrutura de sites no SharePoint.	3º Nível	04:00:00
Torre de Colaboração	Elaborar relatório técnico	Criação de documentação ou análise de causa raiz (RCA) para serviços de colaboração.	3º Nível	16:00:00
Torre de Colaboração	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Desenvolvimento de automações para tarefas de rotina (PowerShell).	3º Nível	16:00:00
Torre de Colaboração	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Planejamento de continuidade para serviços críticos como AD, Exchange, etc.	3º Nível	16:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1197 RUBRICA _____

Torre de Colaboração	Instalar, atualizar versão de software de colaboração	Atualização (patching/upgrade) dos servidores (Exchange, SharePoint, etc.).	3º Nível	16:00:00
Torre de Colaboração	Instalar, configurar, parametrizar, alterar, excluir agente de monitoração SCOM	Gerenciamento dos agentes de monitoramento nos servidores da infraestrutura.	3º Nível	08:00:00
Torre de Colaboração	Levantar informação em ambiente de colaboração	Atividade de descoberta ou inventário nos servidores de colaboração.	3º Nível	04:00:00
Torre de Colaboração	Tratar incidente em servidor de impressão	Troubleshooting de falhas no serviço de Print Spooler ou filas de impressão no servidor.	3º Nível	02:00:00
Torre de Colaboração	Tratar Incidente Em Servidores de Colaboração	Atividade reativa para restaurar o serviço em caso de falha nos servidores (AD, Exchange, etc.).	3º Nível	02:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1198 RUBRICA _____

Torre de Colaboração	de Tratar incidente no serviço de Correo Eletrônico	Diagnóstico e resolução de falhas que afetam o fluxo de e-mail.	3º Nível	02:00:00
Torre de Colaboração	de Tratar incidente no serviço de DNS	Resolução de falhas no serviço de DNS, que podem impactar toda a rede.	3º Nível	02:00:00
Torre de Colaboração	de Tratar incidente no serviço de File Server	Resolução de falhas de acesso ou disponibilidade nos servidores de arquivos.	3º Nível	02:00:00
Torre de Colaboração	de Tratar incidente no serviço de SCCM	Troubleshooting de falhas na distribuição de software ou inventário.	3º Nível	02:00:00
Torre de Colaboração	de Tratar incidente no serviço de SharePoint	Resolução de falhas na plataforma SharePoint.	3º Nível	02:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1199 RUBRICA _____

Torre de Colaboração	Tratar incidente no serviço no Active Directory	A mais crítica das atividades de troubleshooting, envolvendo a identidade e autenticação da rede.	3º Nível	02:00:00
Torre de Data Center	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Gestão de fornecedores de hardware de Data Center (servidores, storages, nobreaks), função de especialista.	3º Nível	04:00:00
Torre de Data Center	Acompanhar fornecedor	Gestão técnica para garantir a entrega e o suporte de hardware e serviços de Data Center.	3º Nível	04:00:00
Torre de Data Center	Elaborar relatório técnico	Criação de documentação sobre a infraestrutura física, capacidade (capacity planning) ou causa raiz de incidentes.	3º Nível	16:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1200 RUBRICA _____

Torre de Data Center	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Planejamento e teste da recuperação do Data Center físico, a base da continuidade do negócio.	3º Nível	16:00:00
Torre de Data Center	Instalar, remover equipamento em rack	Atividade física especializada ("rack and stack") de instalação de servidores e outros equipamentos.	3º Nível	16:00:00
Torre de Data Center	Levantar informação em ambiente de Data Center	Atividade de descoberta ou inventário da infraestrutura física.	3º Nível	08:00:00
Torre de Data Center	Organizar equipamentos, cabeamentos e demais elementos no Data Center e Sala Técnicas	Atividade de organização e cable management para garantir a manutenção e o fluxo de ar adequados.	3º Nível	16:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1201 RUBRICA _____

Torre de Data Center	Provisionar Servidor em Lâmina	Instalação e configuração de um novo servidor em um chassi de blades, tarefa de especialista em hardware.	3º Nível	08:00:00
Torre de Data Center	Provisionar Servidor em Rack	Instalação e configuração de um novo servidor standalone em um rack.	3º Nível	08:00:00
Torre de Data Center	Tratar incidente em Data Center ou Sala técnica	Resolução de incidentes na camada física (energia, refrigeração, hardware), de altíssima criticidade.	3º Nível	02:00:00
Torre de Nuvem Computacional (IaaS, PaaS, SaaS)	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Gestão do suporte com os provedores de nuvem (Microsoft, Amazon, etc.), uma função de especialista.	3º Nível	04:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1202 RUBRICA _____

Torre de Nuvem Computacional (IaaS, PaaS, SaaS)	Acompanhar fornecedor	Gestão técnica para garantir a entrega, o desempenho e os custos dos serviços em nuvem contratados.	3º Nível	04:00:00
Torre de Nuvem Computacional (IaaS, PaaS, SaaS)	Criar, administrar, modificar, excluir recursos em nuvem	Provisionamento e gerenciamento de recursos de nuvem (VMs, Bancos de Dados, Redes Virtuais), via portal ou IaC.	3º Nível	08:00:00
Torre de Nuvem Computacional (IaaS, PaaS, SaaS)	Criar, administrar, modificar, excluir usuários e perfis de administração de nuvem	Gerenciamento de identidade e acesso (IAM) na plataforma de nuvem, uma tarefa de altíssima segurança.	3º Nível	08:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1203 RUBRICA _____

Torre de Nuvem Computacional (IaaS, PaaS, SaaS)	Elaborar relatório de consumo de créditos em nuvem	Análise de custos (FinOps) para controlar e otimizar os gastos com os serviços em nuvem.	3º Nível	08:00:00
Torre de Nuvem Computacional (IaaS, PaaS, SaaS)	Elaborar relatório técnico	Criação de documentação sobre a arquitetura de nuvem ou análise de causa raiz de incidentes.	3º Nível	16:00:00
Torre de Nuvem Computacional (IaaS, PaaS, SaaS)	Realizar estimativa de custo para serviço de nuvem	Atividade de pré-projeto para estimar os custos de novas soluções a serem implantadas na nuvem.	3º Nível	16:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1204 RUBRICA _____

Torre de Nuvem Computacional (IaaS, PaaS, SaaS)	Tratar Incidente Em Servidores de Monitoração	Troubleshooting de falhas nas ferramentas de monitoramento da nuvem (ex: Azure Monitor, CloudWatch).	3º Nível	02:00:00
Torre de Redes	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Gestão de fornecedores de hardware de rede (Cisco, etc.) e links de comunicação (operadoras).	3º Nível	04:00:00
Torre de Redes	Acompanhar fornecedor	Gestão técnica para garantir a entrega, o desempenho e os SLAs dos links de WAN/Internet.	3º Nível	04:00:00
Torre de Redes	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de NTP	Gerenciamento do serviço de sincronismo de tempo (NTP), essencial para a correlação de logs e segurança.	3º Nível	08:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1205 RUBRICA _____

Torre de Redes	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de QoS	Configuração de Qualidade de Serviço (QoS) para priorizar tráfego crítico (voz, vídeo) na rede.	3º Nível	08:00:00
Torre de Redes	Corrigir scripts de automação	Manutenção de scripts para automação de tarefas de configuração e monitoramento de rede.	3º Nível	04:00:00
Torre de Redes	Criar, alterar, remover registros no serviço de DNS	Administração do serviço de DNS interno e externo, tarefa de altíssima criticidade.	3º Nível	04:00:00
Torre de Redes	Criar, alterar, remover reserva de endereço IP no serviço de DHCP	Gerenciamento de concessões e reservas de IPs no servidor DHCP, tarefa de administração de rede.	3º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1206 RUBRICA _____

Torre de Redes	Elaborar relatório e gráfico de consumo de rede	Análise de tráfego e utilização de banda para planejamento de capacidade (capacity planning).	3º Nível	16:00:00
Torre de Redes	Elaborar relatório sobre a Rede LAN/WAN/Internet	Criação de documentação e relatórios sobre a saúde e o desempenho geral da rede.	3º Nível	16:00:00
Torre de Redes	Elaborar relatório técnico	Criação de documentação de arquitetura de rede ou análise de causa raiz (RCA) de incidentes.	3º Nível	16:00:00
Torre de Redes	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Desenvolvimento de automações para tarefas de rotina de administração de redes.	3º Nível	16:00:00
Torre de Redes	Levantar informação em ambiente de Rede	Atividade de descoberta ou inventário da topologia e dos ativos de rede.	3º Nível	04:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1207 RUBRICA _____

Torre de Redes	Tratar e acompanhar indisponibilidade de links contratados	Atividade de gestão de incidentes críticos diretamente com as operadoras de telecomunicações.	3º Nível	02:00:00
Torre de Segurança	Acompanhar fornecedor	Gestão técnica de fornecedores de soluções de segurança (firewall, antivírus, etc.), garantindo suporte e atualizações.	3º Nível	04:00:00
Torre de Segurança	Administrar, configurar, alterar, melhorar soluções	Ciclo de vida completo das ferramentas de segurança, desde a configuração até a otimização (tuning).	3º Nível	08:00:00
Torre de Segurança	Criar, configurar, alterar, excluir Regras de Firewall	A tarefa mais crítica de um analista de segurança de redes, com impacto direto na proteção do perímetro da empresa.	3º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1208 RUBRICA _____

Torre de Segurança	de Criar, configurar, alterar, renovar, excluir, revogar Certificados Digitais	Gerenciamento do ciclo de vida de certificados digitais (SSL/TLS), essencial para a segurança de aplicações e serviços.	3º Nível	04:00:00
Torre de Segurança	de Elaborar relatório técnico	Criação de relatórios de postura de segurança, análise de vulnerabilidades ou análise de causa raiz de incidentes.	3º Nível	16:00:00
Torre de Segurança	de Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Desenvolvimento de automações para tarefas de rotina de segurança (análise de logs, provisionamento de regras, etc.).	3º Nível	16:00:00
Torre de Sistemas Operacionais	de Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Gestão de fornecedores de S.O. (Microsoft, Red Hat) e hardware de servidores (Dell, HP).	3º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1209 RUBRICA _____

Torre de Sistemas Operacionais	Acompanhar fornecedor	Gestão técnica para garantir o suporte e a evolução dos sistemas operacionais e plataformas de virtualização.	3º Nível	04:00:00
Torre de Sistemas Operacionais	Administrar, configurar, atualizar soluções de distribuição de atualizações de sistema operacional (WSUS, SCCM, etc.)	Gerenciamento da plataforma de patching, garantindo a segurança e a conformidade dos servidores.	3º Nível	16:00:00
Torre de Sistemas Operacionais	Ajustar configuração no Hyper-V ou outro Hypervisor	Configuração avançada do ambiente de virtualização (redes virtuais, storage, etc.).	3º Nível	04:00:00
Torre de Sistemas Operacionais	Analisar e corrigir desempenho de sistema operacional	Análise de performance (tuning) do S.O. do servidor (CPU, memória, disco), tarefa complexa de um SysAdmin.	3º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1210 RUBRICA _____

Torre de Sistemas Operacionais	de Aplicar atualização no Hyper-V ou outro Hypervisor	Processo crítico de atualização (patching) da plataforma de virtualização.	3º Nível	08:00:00
Torre de Sistemas Operacionais	de Atribuir, alterar, Remover permissões de grupos/usuários em servidores	Gerenciamento de permissões de acesso local nos servidores (ex: grupo de Administradores Locais).	3º Nível	04:00:00
Torre de Sistemas Operacionais	de Clonar Servidor Virtual	Criação de novas máquinas virtuais a partir de templates ou clones, tarefa de rotina do N3.	3º Nível	04:00:00
Torre de Sistemas Operacionais	de Corrigir scripts de automação	Manutenção de scripts (PowerShell, Shell Script) para automação da gestão de servidores.	3º Nível	04:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1211 RUBRICA _____

Torre de Sistemas Operacionais	de Elaborar relatório técnico	Criação de documentação de arquitetura ou análise de causa raiz (RCA) de incidentes de S.O.	3º Nível	16:00:00
Torre de Sistemas Operacionais	de Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Desenvolvimento de automações para provisionamento e gerenciamento de servidores.	3º Nível	16:00:00
Torre de Sistemas Operacionais	de Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Planejamento de continuidade para a infraestrutura de servidores e virtualização.	3º Nível	16:00:00
Torre de Sistemas Operacionais	de Incluir novos hosts no Hyper-V ou outro Hypervisor	Adição de novos servidores físicos ao cluster de virtualização, expandindo a capacidade do ambiente.	3º Nível	08:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1212 RUBRICA _____

Torre de Sistemas Operacionais	de	Instalar, atualizar componentes de drivers para sistemas operacionais	Manutenção de drivers de hardware nos servidores físicos.	3º Nível	16:00:00
Torre de Sistemas Operacionais	de	Instalar, Atualizar, Configurar, Remover Software em Servidor	Gerenciamento do software de base que roda nos servidores (ex: agentes de monitoramento, backup).	3º Nível	04:00:00
Torre de Sistemas Operacionais	de	Instalar, Configurar, Atualizar Sistema Operacional (Windows, Linux, etc.)	Provisionamento (build) de novos servidores, desde a instalação do S.O. até a configuração inicial.	3º Nível	08:00:00
Torre de Sistemas Operacionais	de	Realizar Configuração Básica em Servidor	Configurações iniciais pós-instalação (nome, rede, domínio), parte do processo de build do N3.	3º Nível	08:00:00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1213 RUBRICA _____

Torre de Sistemas Operacionais	Realizar Configuração de Hardware em Servidor Virtual	Ajuste de recursos de uma VM (vCPU, RAM, disco virtual), tarefa de rotina do administrador do ambiente virtual.	3º Nível	08:00:00
Torre de Sistemas Operacionais	Realizar, remover snapshot de servidor virtual	Criação e gerenciamento de snapshots, geralmente antes de uma mudança crítica.	3º Nível	04:00:00
Torre de Sistemas Operacionais	Reiniciar servidores no Data Center (ou agendar)	Execução de reboots controlados de servidores, geralmente durante janelas de manutenção.	3º Nível	02:00:00
Torre de Sistemas Operacionais	Remover, desativar servidor físico ou virtual	Processo de descomissionamento de servidores, liberando recursos no ambiente.	3º Nível	16:00:00



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1214 RUBRICA _____

Torre de Sistemas Operacionais	Tratar incidente em servidor, serviço ou solução de TI	Atividade reativa de "troubleshooting" para restaurar o serviço em caso de falha de S.O. ou hardware do servidor.	3º Nível	02:00:00
--------------------------------	--	---	----------	----------

Nota técnica:

A Central de Serviços, quando confrontada com atividades não compreendidas no seu escopo executório específico, porém previstas no Catálogo de Serviços da CONTRATANTE, atuará exclusivamente no registro formal da solicitação, classificação conforme criticidade, acompanhamento do fluxo de resolução e comunicação periódica ao usuário sobre o status da demanda.

Tal atuação não caracteriza extrapolação do objeto da presente contratação, uma vez que a Central de Serviços não será responsável pela execução material da atividade, limitando-se às funções de ponto único de contato, orquestração do atendimento e governança da solicitação, nos termos das melhores práticas do mercado de Gerenciamento de Incidentes e Requisições de Serviço.

Estado do Rio de Janeiro
Prefeitura Municipal de Saquarema
Secretaria Municipal de Gestão, Inovação e Tecnologia.



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1215 RUBRICA _____

Essa abordagem assegura transparência, rastreabilidade e conformidade contratual, em observância ao art. 22, inciso VI, da Lei nº 14.133/2021, que prevê a delimitação clara do objeto para fins de fiscalização e controle.

Prefeitura Municipal de Saquarema / RJ
CNPJ: 32.147.670/0001-21
Rua Coronel Madureira, 77 - Centro - Saquarema - RJ
CEP: 28.990-756
pms@saquarema.rj.gov.br - www.saquarema.rj.gov.br

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1216 RUBRICA _____

ANEXO II - DEMONSTRATIVO DE CHAMADOS (VOLUMETRIA)

CATEGORIAS	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	TOTAL
Acesso Remoto Externo	1	28	5	26	0	0	0	60
Aplicações e Sistemas Corporativos	21	0	14	44	57	141	70	347
Apoio ao Planejamento e Gestão de TI	0	0	0	9	14	2	48	73
Compartilhamento de Impressora	4	2	26	33	0	0	0	65
Computador	0	0	0	122	0	0	0	122
Computador e Notebook	428	134	331	722	991	1171	1087	4864

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1217 RUBRICA _____

Computador e Notebook	5	0	0	0	0	0	0	5
Correio Eletrônico	0	8	0	7	40	102	82	239
Criação de Email	0	0	11	4	0	0	0	15
Driver Assinador Digital	0	0	0	11	0	0	0	11
Eventos Reuniões e Conferências	11	0	9	3	8	20	20	71
Fornecimento Cabo Força	0	5	1	7	0	0	0	13
Fornecimento de Adaptador	0	0	2	1	0	0	0	3
Fornecimento de Adaptador HDMI / VGA	0	0	3	9	0	0	0	12
Fornecimento de adaptador Wi-Fi	2	3	0	2	0	0	0	7
Fornecimento de Cabo RJ45	1	4	0	22	0	0	0	27

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1218 RUBRICA _____

Fornecimento de Caixa de Resma	1	0	0	2	0	0	0	3
Fornecimento de Caixa de Som	3	0	2	1	0	0	0	6
Fornecimento de Estabilizador	17	12	3	3	0	0	0	35
Fornecimento de Monitor	0	0	1	5	0	0	0	6
Fornecimento de Mouse	8	3	7	23	0	0	0	41
Fornecimento de Mouse e Teclado	2	2	2	6	0	0	0	12
Fornecimento de Nobreak	0	0	1	5	0	0	0	6
Fornecimento de Teclado	3	6	5	19	0	0	0	33
Gestão de Acesso e Conta de Rede	20	11	136	114	488	1684	311	2764
Gestor de Sistema	0	0	0	0	0	0	1	1

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1219 RUBRICA _____

GovBr	0	0	1	60	0	0	0	61
Impressão GovBr	0	0	1	11	0	0	0	12
Impressão, Digitalização, Cópia e Outros Periféricos	281	55	273	322	1348	1862	1974	6115
Impressora	20	7	207	565	0	0	0	799
Informação, Sugestão, Elogio e Crítica	25	0	10	3	9	48	35	130
Inserção de Maquina no Domínio	1	5	3	5	0	0	0	14
Instalação de Infra	1	0	4	3	0	0	0	8
Instalação de Programas/Softwares	0	0	0	79	0	0	0	79
Internet, Rede de Dados e Wi-Fi	36	0	25	211	565	447	389	1673
Liberação de PenDrive	0	0	1	43	0	0	0	44

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1220 RUBRICA _____

Monitor	1	0	3	30	0	0	0	34
Pastas e Arquivos de Rede	2	0	1	6	53	37	117	216
Rede	83	35	120	324	0	0	0	562
Redefinição de Hora/Data	20	4	0	2	0	0	0	26
Redefinição de Senha	0	5	28	46	0	0	0	79
Scanner Impressora	0	0	0	12	0	0	0	12
Segurança de Redes e da Informação	5	0	10	29	161	122	137	464
Self-Service BI (Power BI)	0	0	0	0	1	4	7	12
Serviço de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC	25	0	13	0	0	0	0	38
Site	0	0	1	12	0	0	0	13

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1221 RUBRICA _____

Software, Aplicativo e Serviços em Nuvem	200	81	103	389	472	368	249	1862
Substituição de Estabilizador	1	1	0	0	0	0	0	2
Substituição de Mouse	13	1	0	18	0	0	0	32
Substituição de Teclado	0	0	0	2	0	0	0	2
Telefonia	19	4	3	41	0	0	0	67
Torre de Aplicação e Operação	6	0	6	1	5	6	27	51
Torre de Armazenamento e Backup	5	1	6	19	5	4	4	44
Torre de Banco de Dados	6	0	4	5	7	30	3	55
Torre de Colaboração	0	0	2	1	12	55	14	84
Torre de Data Center	0	0	1	0	25	1	0	27



PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1222 RUBRICA _____

Torre de Redes	2	0	0	0	0	0	1	3
Torre de Segurança	0	0	0	0	1	0	0	1
Torre de Sistemas Operacionais	1	0	20	8	5	2	2	38
Verificação	7	0	4	5	0	0	0	16
Visita Técnica	22	13	16	60	0	0	0	111
	1309	430	1425	3512	4267	6106	4578	21627

Tabela 1 – Histórico de Chamados

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1223 RUBRICA _____

ANEXO III - DESCRIÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO

ITEM	DESCRIÇÃO DOS ITENS	QTD
1	Access Points	29
2	Ambiente de Virtualização	4
3	Data Center	1
4	Estabilizadores	320
5	Estações de Trabalho (Desktops)	921
6	Estações de Trabalho (Notebooks)	69
7	Ferramenta de ITSM	1
8	Ferramenta de Monitoramento de Rede	2 (Zabbix/Grafana)
9	Grupos no AD	526
10	Impressoras	138
11	Instâncias de Bancos de Dados	2
12	Monitores Secundários	294
13	Nobreaks	349
14	Repetidores Wi-Fi	44
15	Servidores Virtuais Linux	7
16	Servidores Virtuais Windows	14
17	Servidores VMware ESXi (Rack)	1

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1224 RUBRICA _____

18	Servidores Linux (Rack)	1
19	Servidores Windows (Rack)	2
20	Solução de Backup	1
21	Switches Gerenciáveis	28
22	Switches Não Gerenciáveis	65
23	Usuários Cadastrados (Sistema)	2040
24	Videowall	1
TOTAL		4230

Tabela 2 – Parque Tecnológico

ANEXO IV - LISTA DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

Órgão / Setor / Unidade	Endereço	Bairro
Controladoria Geral do Município	Rua Coronel Madureira, 77	Centro
IPRES – Instituto de Previdência	Rua Coronel Madureira, 125	Centro
Procuradoria Geral do Município	Rua Coronel Madureira, 77	Centro
Secretaria Municipal da Mulher	Rua Estudante Elcira de Oliveira Coutinho, 16	Bacaxá

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1225 RUBRICA _____

Sec. Mun. Administração, Receita e Tributação	Rua Coronel Madureira, 77	Centro
Sec. Mun. Agricultura, Abastecimento e Pesca	Rod. Amaral Peixoto, Km 53	Sampaio Corrêa
Secretaria Municipal de Comunicação Social	Rua Coronel Madureira, 77	Centro
Sec. Mun. Desenvolvimento Econômico	Av. Saquarema, 4299	Porto da Roça
Sec. Mun. Desenvolvimento Social (Sede)	Av. Saquarema, 5123	Bacaxá
Sec. Mun. Educação, Cultura, Inclusão, C&T	Av. Saquarema, 4299	Porto da Roça
Sec. Mun. Esporte, Lazer e Turismo (Sede)	Av. Saquarema, 253	Centro
Secretaria Municipal de Finanças	Rua Coronel Madureira, 77	Centro
Secretaria Municipal de Gabinete	Rua Coronel Madureira, 77	Centro
Sec. Mun. Gestão, Inovação e Tecnologia	Rua Coronel Madureira, 77	Centro
Sec. Mun. Governança e Sustentabilidade	Rua Coronel Madureira, 77	Centro
Secretaria Municipal de Infraestrutura	Rua Coronel Madureira, 77	Centro
Secretaria Municipal de Meio Ambiente	Rua Segisfredo de Oliveira Bravo, 86	Centro
Secretaria Municipal de Obras Públicas	Rua Coronel Madureira, 77	Centro
Secretaria Municipal de Planejamento	Rua Coronel Madureira, 77	Centro

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1226 RUBRICA _____

Secretaria Municipal de Relações Institucionais	Rua Coronel Madureira, 77	Centro
Secretaria Municipal de Saúde (Sede)	Rua Rio das Flores, 90	Porto Novo
Sec. Mun. Segurança e Ordem Pública (Sede)	Av. Saquarema, 5345	Bacaxá
Sec. Mun. Transparência e Integridade	Rua Coronel Madureira, 77	Centro
Sec. Mun. Transporte e Serviços Públicos	Rua Umbelina Simões, s/n	Porto da Roça
Secretaria Municipal de Urbanismo	Rua Coronel Madureira, 77	Centro
Sec. Mun. dos Direitos dos Animais	Rua 7, 77	Jaconé
Saúde: Faturamento / Ouvidoria / Central Reg.	Av. Saquarema, 5483	Bacaxá
Conselho de Saúde	Av. Saquarema, 567 (Sala 46A)	Porto Novo
Saúde: Setor Média e Alta Complexidade	Av. Saquarema, 5483	Bacaxá
Setor de Transporte da Saúde	Av. Saquarema, 4299	Porto da Roça
Almoxarifado Central	Av. Saquarema, 4990	Bacaxá
Comissão Especial de Avaliação e Fiscalização	Rua Beatriz Amaral, 83	Bacaxá
Fundo Municipal de Saúde / RH Saúde	Rua Rio das Flores, 90	Porto Novo

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1227 RUBRICA _____

Setor de Requisições Judiciais	Rua Roberto Silveira, 45	Centro
Farmácia Judicial / Subsec. Avaliação	Rua Adolfo Bravo, 38	Bacaxá
Direção Vigilância / Promoção Saúde	Rua Rio das Flores, 90	Porto Novo
Coord. Vigilância Sanitária / Imunização	Rua Rio das Flores, 90	Porto Novo
Prog. Mun. Controle das Arboviroses	Av. Saquarema, 1076	Porto Novo
Prog. Mun. Hanseníase e Tuberculose	Rua Waldir Macedo da Silva, 180	Verde Vale
Vigilância Epidemiológica	Rua Adolfo Bravo, s/n	Bacaxá
Laboratório Municipal de Análises	Rua Gentil Mendonça, 1001	Bacaxá
Direção Atenção Primária / PAISMCA	Rua Rio das Flores, 90	Porto Novo
Coordenação PAISP / PAISH	Rua Estudante Elcira de O. Coutinho, s/n	Verde Vale
Casa da Amamentação	Rua Tertuliana Pereira, 147	Barreira
Área Técnica Alimentação e Nutrição	Rua Professor Souza, 111	Bacaxá
Abrigo Raio de Sol	Estrada dos Cajueiros, lote 02, Qda 256	Vilatur
CRAS Jaconé	Rua 22, Lote 16, Quadra 2229	Jaconé

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1228 RUBRICA _____

Centro de Convivência Idosos	Av. Vilamar, 677	Itaúna
CRAS Rio da Areia	Rua José Ferreira, s/nº	Rio da Areia
CRAS Sampaio Corrêa	Rua 1º de Maio, 115	Sampaio Corrêa
Centro Dia do Idoso Sampaio Corrêa	Rua J, Qda. C, Lt. 46	Sampaio Corrêa
Centro Dia do Idoso Bacaxá	Est. da Caixa D'Água, 380	Bacaxá
Lar dos Idosos (Bacaxá)	Rua do Carmo, 85	Bacaxá
Lar dos Idosos (Porto da Roça - LIS)	Rua Umbelina Almeida Simões, 101	Porto da Roça
CRAS Raia	Rua Maria Ferreira, 36	Raia
Praça do Bem Estar	Rua Barão de Saquarema	Centro
CRAS Bonsucesso	Estrada de Bonsucesso, 121	Bonsucesso
Centro de Capacitação Profissional	Rua Tiá Melo, 25	São Geraldo
CRAS Porto da Roça	Rua João Santana, 105	Porto da Roça
Centro Dia do Idoso Jaconé	Rua 79, nº 1305	Jaconé
Conselho Tutelar	Av. N. Sra. de Nazareth, 629	Gravatá
IPTU Jaconé	Rua 97	Jaconé

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1229 RUBRICA _____

IPTU Vilatur	Avenida Praia de Itaúna	Vilatur
Centro de Treinamento de Surf	Av. Oceânica, 950	Itaúna
Escritório de Comunicação / Depto Contratos / Sala Empreendedor	Rua Barão de Saquarema, 243	Centro
Sec. Mun. da Mulher (Unidade 2)	Rua Valdemiro Diogo de Oliveira, 476	Bacaxá
Segurança e Ordem Pública (Base Operacional)	Av. Oceânica, 7	Itaúna
Esporte, Lazer e Turismo (Unidade Rua 7)	Rua 7, 100	Porto da Roça

ANEXO V - PERFIS DE REFERÊNCIA

Os perfis profissionais de referência foram identificados considerando as necessidades dos serviços a serem prestados na Prefeitura Municipal de Saquarema.

O quantitativo de profissionais de referência será estimado com base em cada tipo de serviço definido para a contratação, correlacionados aos 5 (cinco) itens do escopo:

Item 1 - Serviço de Atendimento e Suporte Técnico – 1º Nível (Service Desk)

Perfil	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Júnior, Pleno e Sênior)
CBO	3172-10

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1230 RUBRICA _____

Atribuições	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de <i>hardwares</i> e <i>softwares</i> . Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
Formação padrão	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).

Item 2 - Serviço de Atendimento e Suporte Técnico – 2º Nível (Suporte de Campo / Presencial)

Perfil	Técnico em manutenção de equipamentos de informática (Júnior, Pleno e Sênior)
CBO	3132-20
Atribuições	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.
Formação padrão	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).

Item 3 - Serviço de Atendimento e Suporte Técnico – 3º Nível (Especialista)

Perfil	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)
--------	--

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1231 RUBRICA _____

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

	Analista de sistemas de automação (Júnior, Pleno e Sênior)
Perfil	
CBO	2124-15
Atribuições	Profissional responsável por assegurar a utilização adequada de soluções de integração - CI ou de entrega contínua - CD. Pode atuar como arquiteto de soluções e propor, projetar, executar e aprimorar arquiteturas de soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC. Pode atuar também como arquiteto de computação em nuvem, ou ainda como arquiteto de soluções híbridas.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1232 RUBRICA _____

Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
-----------------	---

Item 4 - Serviço de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC

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

Perfil	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)
CBO	2123-15

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1233 RUBRICA _____

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

Especialista em Cloud Pleno	
Perfil	
CBO	2122-15
Atribuições	Profissional responsável pela infraestrutura de nuvem, envolvendo arquitetura, estruturação, operação, monitoramento, otimização, sustentação e migração de ambientes em nuvem.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1234 RUBRICA _____

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

Item 5 - Serviço de Apoio Estratégico ao Planejamento e Gestão de Serviços

Perfil	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação
CBO	1425-30
Atribuições	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações táticas e operacionais e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1235 RUBRICA _____

Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
-----------------	---

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

Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	
Perfil	

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1236 RUBRICA _____

CBO	1425-05
Atribuições	Profissional responsável por implementar e gerenciar os sistemas de tecnologia (hardware, redes, servidores, data centers) de uma empresa, garantindo que funcionem com alta disponibilidade, segurança e performance para suportar as operações de negócio, liderando equipes técnicas, gerenciando fornecedores, controlando orçamentos e alinhando as estratégias de TI com os objetivos da organização.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.

ANEXO VI - TABELA DESCRITIVA DOS PERFIS DE REFERÊNCIA

Os perfis de referência apresentados neste anexo foram elaborados com base em boas práticas consolidadas, como as diretrizes da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023. Eles constituem mera referência técnica para orientar as licitantes, não configurando exigência de escopo mínimo ou máximo, nem limitação à criatividade das propostas. Cabe à licitante realizar análise própria do ambiente, dimensionamento adequado e definição completa do escopo ofertado, assumindo total responsabilidade pela suficiência e adequação da solução proposta em relação às necessidades da Administração.

Código do Perfil	Perfil Profissional de Referência	Remuneração Mensal (R\$)	Fator-K	Qtd.	Valor Total Mês (R\$)	Valor Total Ano (R\$)
TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	1.800,00	2,65	6	28.620,00	343.440,00

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1237 RUBRICA _____

TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	2.326,82	2,46	2	11.447,96	137.375,52
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	3.216,87	2,28	1	7.334,46	88.013,52
TECMAN-01	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Júnior	1.950,00	2,58	7	35.217,00	422.604,00
TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	2.505,12	2,42	4	24.249,56	290.994,72
TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	3.273,71	2,27	2	14.862,64	178.351,68
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	5.075,52	2,12	2	21.520,20	258.242,40
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	7.487,05	2,03	1	15.198,71	182.384,52
ASISA-02	Analista de sistemas de automação - Pleno	8.755,20	2,01	1	17.597,95	211.175,40
TECRED-02	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	2.517,46	2,41	2	12.134,16	145.609,92

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1238 RUBRICA _____

ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	7.384,26	2,04	2	30.127,78	361.533,36
ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	6.404,69	2,06	2	26.387,32	316.647,84
ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno	6.700,63	2,05	1	13.736,29	164.835,48
CLOUD-01	Especialista em Cloud Pleno	11.774,28	1,97	1	23.195,33	278.343,96
ASEG-02	Administrador em segurança da informação - Pleno	9.716,67	1,99	2	38.672,34	464.068,08
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	10.365,31	1,98	1	20.523,31	246.279,72
GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	17.851,64	1,94	1	34.632,18	415.586,16
GERSEG	Gerente de segurança da informação	21.333,33	1,93	1	41.173,33	494.079,96
TOTAIS GERAIS				39	416.630,52	4.999.566,24

No planejamento desta pretensa contratação, a área técnica adotou, como referencial de boa prática, o modelo de contratação instituído pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023,

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1239 RUBRICA _____

publicada no Diário Oficial da União em 6 de junho de 2023 e disponibilizada no sítio eletrônico do Governo Digital. Embora a Portaria tenha caráter obrigatório apenas para os órgãos e entidades integrantes do SISP do Poder Executivo Federal, sua utilização neste instrumento ocorreu de forma voluntária, com o propósito de alinhar a contratação local a um modelo normativo federal consolidado, amplamente reconhecido e aderente às melhores práticas de governança de TIC.

A referida norma estabelece modelo de contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, por pagamento fixo mensal vinculado a níveis mínimos de serviço previamente definidos, sem configuração de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora ou por postos de trabalho. Nesse sentido, as diretrizes de seu Anexo I foram utilizadas como referência para definição de escopo, estruturação dos serviços, indicadores de nível de serviço (SLA), critérios de medição e pagamento, além da pesquisa salarial de preços e fator-K, de forma a reforçar a objetividade dos requisitos, a rastreabilidade das entregas e a transparência na formação de custos.

A adoção desse marco normativo como boa prática no presente instrumento contribui para conferir maior uniformidade às especificações técnicas, padronizar conceitos e terminologias e reduzir assimetrias de informação entre Administração e mercado, mitigando riscos de direcionamento e de tratamento não isonômico entre potenciais licitantes, em consonância com os princípios da Lei nº 14.133/2021. Além disso, ao seguir um modelo oficialmente recomendado pela Secretaria de Governo Digital do MGI, este estudo reforça a lisura, a motivação técnica e a coerência do planejamento da contratação, facilitando a fiscalização pelos órgãos de controle e a compreensão, pelos interessados, dos critérios que regerão a execução contratual.

Para fins de transparência, registra-se que a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 foi utilizada como referência metodológica e de conteúdo, sem prejuízo das adaptações necessárias à realidade institucional e às especificidades do ambiente tecnológico deste órgão, mantendo-se a aderência aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1240 RUBRICA _____

ANEXO VII - MODELO DE ATESTADO DE VISTORIA PRÉVIA OU RENÚNCIA

“Imprimir em papel timbrado da empresa”

(Local e Data)

Ao Município de Saquarema,

Rua Coronel Madureira nº 77, Centro Saquarema – RJ.

Pregão Eletrônico nº XXX/2026

Processo: xxx/2026

Prezados Senhores,

Declaramos para os devidos fins que a empresa *****, inscrita sob o CNPJ *****, representada neste ato pelo Sr.(a) ***** realizou visita técnica no dia *** das *** às ***, para conhecimento dos locais a serem contemplados pelo projeto bem como levantamento de informações para elaboração da proposta de preços.

Responsável pela Prefeitura Municipal de Saquarema

(Assinatura do responsável técnico)

OU,

Declaramos para os devidos fins que a empresa *****, inscrita sob o CNPJ *****, representada neste ato pelo Sr.(a) *****, optamos pela não realização de vistoria assumindo inteiramente a responsabilidade ou consequências por essa omissão, informando que temos pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, que assumimos total responsabilidade pela não realização da visita e que não utilizaremos desta prerrogativa para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras que venham a onerar a Administração, mantendo as garantias que vincularem nossa proposta ao presente processo licitatório, em nome da empresa que represento.

(Assinatura do responsável técnico)

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1241 RUBRICA _____

ANEXO VIII – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Item	Código do Perfil	Perfil Profissional de Referência	Qtd.	Valor Unitário	Valor Total
01	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	6		
02	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	2		
03	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	1		
04	TECMAN-01	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Júnior	7		
05	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	4		
06	TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	2		
07	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	2		
08	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	1		
09	ASISA-02	Analista de sistemas de automação - Pleno	1		
10	TECRED-02	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	2		
11	ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	2		
12	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	2		
13	ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno	1		

PROCESSO Nº 7.674/2026

FLS. 1242 RUBRICA _____

14	CLOUD-01	Especialista em Cloud Pleno	1		
15	ASEG-02	Administrador em segurança da informação - Pleno	2		
16	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1		
17	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1		
18	GERSEG	Gerente de segurança da informação	1		
TOTAL GLOBAL					

O valor global para a proposta é de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.