



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Defesa Civil
Assessoria de Informática

TERMO DE REFERÊNCIA

1.DO OBJETO

1.1 O presente Termo de Referência visa à contratação, via certame licitatório, de empresa especializada na prestação de SERVIÇOS TÉCNICOS NA ÁREA DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO, no âmbito da Secretaria de Estado de Defesa Civil.

1.2 O serviço de Atendimento e Suporte técnico a usuários de TI tem como finalidade o atendimento de solicitações de usuários relacionados a software e hardware, sistemas operacionais e aplicativos em geral, por meio de suporte remoto ou presencial. Compreende também o recebimento, registro e diagnóstico de todas as demandas de TI da SEDEC.

1.2.1 Entre suas atividades intrínsecas destacam-se as de Atendimento Telefônico, Atendimento Interno, Atendimento Externo e Laboratório.

1.3 O serviço de Atendimento e Suporte à Infraestrutura Tecnológica tem como objetivo manter disponíveis os recursos para suportar o ciclo de vida de serviços de TI, de forma a garantir infraestrutura adequada para a saúde do ambiente.

1.3.1 Entre suas atividades intrínsecas destacam-se as de Gerenciamento de Infraestrutura, Análise da Rede de Computadores, Análise de Sistemas Operacionais, Analista de Banco de Dados, e Analista da Segurança da Informação.

1.4 Os serviços Projetizados / Extraordinários sob Demanda tem como objetivo viabilizar projetos que acarretem um acréscimo no volume de serviços executados pela Contratada, ou seja, para a realização de atividades projetizadas, com início, meio e fim e também nas atividades extraordinárias fora do horário de expediente, como as de emergência que ocorrem na Corporação.

ÁREA	SERVIÇO	UND	QTD	ID SIGA
Infraestrutura	Gerenciamento de Infraestrutura	MÊS	06	
	Análise de Redes de Computadores e S.O. Windows	MÊS	06	
	Análise de Redes de Computadores e S.O. Linux	MÊS	06	

	Analista de Banco de Dados	MÊS	06	63890
	Analista da Segurança da Informação	MÊS	06	
Atendimento	Atendimento Telefônico (Help desk)	MÊS	06	
	Atendimento Interno	MÊS	06	
	Atendimento Externo	MÊS	06	
	Atendimento em Laboratório	MÊS	06	
-	Serviços Projetizados / Extraordinários sob Demanda	UST	1702	150106

1.5 Requisitos mínimos de qualificação que os profissionais contratados deverão possuir para que possam atender os serviços prestados conforme objeto do presente Termo de Referência.

FUNÇÃO	QUALIFICAÇÃO
	<ul style="list-style-type: none"> • Formação de Nível Superior Completo na Área de TI; • Especialização Lato Sensu na Área de Governança de TI e Segurança; • No mínimo 15 anos de experiência na área de infraestrutura de TI; • Experiência nas seguintes áreas e tecnologias: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Ambientes Virtualizados Vmware e XCP; ◦ Servidores Modularizados; ◦ Soluções de Hiperconvergência (HCI); ◦ Soluções de Storage OnPremise e Cloud; ◦ Servidores e serviços Linux e Windows; ◦ Suporte à Desenvolvimento de Sistemas; ◦ Switches gerenciáveis de todos os portes Cisco e HP; ◦ Controladores de Rede WiFi Cisco e HP; ◦ Firewall OpenSource e Proprietários (ASA/Fortigate), IDS e IPS; ◦ Solução de backup Veeam; ◦ Redes de alta complexidade;

**Gerente de
Infraestrutura e
Suporte**

- Análise de Desempenho;
- Dimensionamento de Capacidade;
- Contingência de Serviços e Servidores;
- Monitoramento de Redes e Aplicações;
- Implantação e Gestão de redes de computadores;
- Nuvem Pública e Privada;
- Certificação Digital e Criptografia.
- Experiência na coordenação de equipe de infraestrutura e suporte e elaboração de relatórios;
- Experiência na elaboração e acompanhamento de projetos de infraestrutura;
- Experiência na realização de projetos de TI para o governo;
- Possuir as seguintes certificações técnicas:
 - Cisco Certified Network Professional Enterprise
 - Linux LPIC 3 - Mixed Environment
 - ISO 27001
 - AWS Cloud Practitioner
 - Microsoft Certified Azure Fundamentals
 - ITIL
- Boa comunicação verbal;
- Inglês para leitura e escrita.

**Analista de Redes e
Sistemas
Operacionais
Windows**

- Formação de Ensino Superior completo na área de informática;
- Experiência mínima de 5 anos em:
 - Redes com fio e sem fio;
 - Equipamentos de Rede Gerenciáveis;
 - Gerenciamento de Serviços de Rede;
 - Softwares de Gerenciamento de Suporte;
 - Softwares de Inventário;
 - Servidores Windows;
 - Serviços de Rede Windows;
 - Suporte à Desenvolvimento de Sistemas;
 - Ferramentas de Monitoramento;
 - Gerenciamento Remoto de Estações;
 - Softwares de Backup;
 - Documentação de Rotinas de Suporte;
 - Gerenciamento de Chamados.
- Conhecimento em implantação e Gerenciamento de AD em arquitetura distribuída;
- Conhecimento em ferramentas de virtualização (Vware, XCP, etc);
- Conhecimentos equivalentes à certificação Cisco CCNA;
- Aprovação em certificações:
 - Certificação Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate (MD100/MD101) ou equivalente;
- Inglês para leitura e escrita;

**Analista de Redes e
Sistemas
Operacionais Linux**

- Formação de Ensino Superior completo na área de informática;
- Experiência mínima de 5 anos em:
 - Redes com fio e sem fio;
 - Equipamentos de Rede Gerenciáveis;
 - Gerenciamento de Serviços de Rede;
 - Softwares de Gerenciamento de Suporte;
 - Softwares de Inventário;
 - Servidores Linux;
 - Serviços de Rede Linux;
 - Suporte à Desenvolvimento de Sistemas;
 - Ferramentas de Monitoramento;
 - Gerenciamento Remoto de Estações;
 - Softwares de Backup;
 - Documentação de Rotinas de Suporte;
 - Gerenciamento de Chamados.
- Conhecimento em ferramentas de virtualização (Vware, XCP, etc);
- Conhecimentos equivalentes à certificação Cisco CCNA;
- Aprovação em certificações:
 - Certificação Linux LPIC2;
- Inglês para leitura e escrita;

<p>Analista de Segurança</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formação de Ensino Superior completo na área de informática; • Desejável Especialização Lato Sensu na Área de Segurança; • Conhecimento e experiência mínima de 5 anos em: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Projetos de análise de riscos e análise de vulnerabilidades; ◦ Verificação de segurança de servidores Linux e Windows; ◦ Ferramentas, como o BackTrack, Nexpose, Nessus, IDS, IPS e firewalls; ◦ Verificação de rotina das vulnerabilidades de segurança mais comuns na infraestrutura de TI e aplicações; ◦ Normas ISO 27001, ISO 27002 e ISO 27005; ◦ Conhecimento para realização de pentests; • Conhecimento sobre as práticas e implementação de LGPD; • Conhecimento de ferramentas DLP; • Conhecimento na elaboração de Políticas de Segurança; • Familiaridade na elaboração de relatórios; • Inglês para leitura e escrita;
<p>Analista de Banco de Dados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formação de Ensino Superior completo na área de informática; • Desejável Especialização Lato Sensu na Área de Bancos de Dados; • Conhecimento e experiência mínima de 5 anos em: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Linguagem SQL e NoSQL; ◦ Arquitetura de bancos de dados relacionais e não relacionais; ◦ Gerenciamento de banco de dados MySQL e PostgreSQL; ◦ Tuning, gestão de usuários, replicação, migrações, etc; ◦ Otimização de consultas; ◦ Memcache, Varnish e qualquer outro sistema de cache; ◦ Zero Downtime Backup, análise de logs, monitoramento de tráfego, monitoramento de sistema e servidor de alertas etc.; ◦ Conhecimento em Banco de dados MongoDB e Cassandra; ◦ Apoio à desenvolvimento (modelagem, arquitetura, boas práticas, etc); ◦ Conhecimento em projeto e gerenciamento de infraestrutura de bancos de dados em nuvem AWS e Azure; • Inglês para leitura e escrita.

<p>Atendimento (Help desk)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formação de Ensino Médio completo ou técnico na área de informática; • Experiência mínima de 3 anos em: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Suporte técnico; ◦ Instalação e Manutenção de Hardware e Software; ◦ Atendimento ao usuário. • Desejável Certificação Microsoft MD100 ou equivalente relacionada à Desktop de Usuário.
<p>Técnico de Suporte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formação de Ensino Médio completo ou técnico na área de informática; • Experiência de no mínimo 4 anos em: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Suporte técnico ao usuário e ferramentas de escritório; ◦ Alto nível de conhecimento em Sistema Operacional Windows em nível de usuário; ◦ Manutenção de hardware; ◦ Manutenção e Suporte de Redes ; ◦ Instalação e Manutenção de Softwares; ◦ Cabeamento de Redes; ◦ Capacidade de realizar atendimento ao usuário, de forma local e remota. • Desejável Certificação Microsoft MD100 ou equivalente relacionada à Desktop de Usuário. de Usuário.

Técnico de Laboratório

- Formação de Ensino Médio completo ou técnico na área de informática;
- Experiência de no mínimo 5 anos em:
 - Instalação e Manutenção de Hardware;
 - Instalação e Manutenção de Softwares;
 - Conhecimentos em eletrônica;
 - Conhecimentos em manutenção de impressoras;
 - Suporte técnico ao usuário e ferramentas de escritório;
 - Alto nível de conhecimento em Sistema Operacional Windows em nível de usuário;
 - Manutenção e Suporte de Redes ;
 - Capacidade de realizar atendimento ao usuário, de forma local e remota.
- Desejável Certificação Microsoft MD100 ou equivalente relacionada à Desktop de Usuário.

2. JUSTIFICATIVA E NECESSIDADE

A Assessoria de Informática é a responsável por toda infraestrutura de Tecnologia da Informação da SEDEC/CBMERJ, pautada na economicidade e eficiência, para que seu público interno e externo tenha um serviço de qualidade.

A informática nos últimos anos tem se tornado fundamental para a execução dos serviços no âmbito da SEDEC e CBMERJ, onde já é realidade o extenso uso de soluções tecnológicas nas atividades de gestão, administrativas e operacionais.

A SEDEC/CBMERJ entende que a tecnologia deve ser o principal veículo de informação e ferramenta de construção de seus processos de negócio, pressupondo os atributos necessários para o cumprimento dos propósitos governamentais. A atividade meio, comum a todos os órgãos da administração direta, igualmente contam com a utilização da tecnologia da informação para cumprir com suas atribuições, através de um conjunto que expressa, minimamente, as dimensões de tecnologia da informação no cotidiano das atividades deste Órgão, segmentadas pela Infraestrutura de TI, Sistemas de Informação, Operações e Suporte de TI.

Assim sendo, nosso objetivo é suprir toda a necessidade de infraestrutura da Tecnologia da Informação da SEDEC/CBMERJ, possibilitando um serviço de qualidade para os militares e seus dependentes.

É importante esclarecer que já existe o Processo SEI-270006/000156/2022 que se iniciou no mês de agosto de 2022 com a finalidade de aquisição do mesmo objeto, porém é sabido que através da Instrução Normativa PRODERJ/PRE nº 01, de 26 de fevereiro de 2021 que se é necessário da anuência do PRODERJ para dar continuidade ao processo licitatório. Como é possível perceber nesse processo acima citado, o PRODERJ demorou por volta de 70(setenta) dias para dar anuência e com a demora ainda tornou inválida a pesquisa de mercado realizada no início do processo, causando um segundo retardamento.

Sabendo que o contrato atual firmado entre a SEDEC e a empresa NTL se encerra em 17 de maio do presente ano, se tornou fundamental a Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos na área de Infraestrutura e atendimento de Tecnologia da Informação, de forma EMERGENCIAL, como forma de evitar transtornos aos serviços de Infraestrutura de T.I. que seriam impactados com a ausência de uma empresa especializada na prestação dos serviços.

3. DO FUNDAMENTO LEGAL

3.1 A pretensa contratação, objeto do presente Termo de Referência, encontra amparo legal na Lei Federal n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, pelos Decretos Estaduais n.º 31.863 e 31.864, ambos de 16 de setembro de 2002, com aplicação subsidiária da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 e também da Lei Estadual n.º 287, de 4 de dezembro de 1979, além da Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, do Decreto Estadual n.º 3.149, de 28 de abril de 1980, e respectivas alterações, do Decreto Estadual n.º 42.063, de 06 de outubro de 2009, bem como, do Decreto Estadual n.º 42.091, de 27 de outubro de 2009, do Decreto Estadual n.º 42.301, de 12 de fevereiro de 2010, do Decreto Estadual n.º 41.203, de 03 de março de 2008, da Resolução SEPLAG n.º 429, de 11 de Janeiro de 2011, demais Resoluções editadas pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão e disposições legais aplicáveis.

4. JUSTIFICATIVA DO PARCELAMENTO OU NÃO DO OBJETO E ORÇAMENTO ESTIMADO

4.1 Considerando que os serviços especificados no presente Termo de Referência funcionam de forma integrada, sendo parte de uma mesma solução, onde cada item depende do outro para seu pleno funcionamento, torna-se claro que eventual desmembramento da contratação em lotes ou itens distintos impossibilitaria o funcionamento da solução com um todo, logo, qualquer alteração em seus componentes traria instabilidade ao funcionamento da solução.

4.2 Deste modo, a contratação deverá ser feita em modo agrupado, principalmente considerando a indivisibilidade do objeto, pois mesmo que, cada parte apresente características técnicas similares, estas podem não apresentar interoperabilidade, de modo que a separação em lotes dos itens aqui descritos possibilitaria o fracasso da contratação pretendida, uma vez que seus diversos componentes podem vir a apresentar incompatibilidade de funcionamento.

4.3 Ademais, o eventual parcelamento do objeto em tela não ampliaria a competitividade da licitação e potencialmente aumentaria o custo da contratação, uma vez que se empresas diversas ganharem a prestação de serviços dessa natureza, o custo fixo por item seria maior. Além disso, aumentaria a dificuldade de gerenciamento dos contratos por parte da administração, que teria de se relacionar com um número maior de empresas.

5 LEVANTAMENTO DE MERCADO

Diferentes soluções de TI existentes no mercado que poderiam atender à necessidade identificada e alcançar os resultados esperados, com os respectivos preços estimados, feito com base nos requisitos definidos, levando-se em conta aspectos de eficiência, economicidade e padronização, se for o caso, acompanhado da justificativa da escolha da solução de TI a ser contratada (CF, art. 37, *caput*, art. 70, *caput*; LF n.º 8.666/93, art. 6º, inciso IX, alínea “c”, art. 11, art. 15, incisos I, III, IV e V, art. 43, inciso IV);

A análise comparativa de soluções, nos termos do inc. II do art. 11 da IN-01/2019/SGD, visa a elencar as alternativas de atendimento à demanda considerando, além do aspecto econômico, os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação.

O objeto da demanda envolve serviços cuja característica permite sua obtenção através do modelo de execução indireta, nos termos do §1º do art. 3º do Decreto n.º 9.507, de 21 de setembro de 2018:

§ 1º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do caput poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado.

Este mesmo Decreto 9.507/2018 estabelece em seu art. 2º:

Art. 2º Ato do Ministro de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão estabelecerá os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta mediante contratação.

Assim, em atendimento a tal comando legal o então Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (atual

Ministério da Economia) publicou a Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018, que estabelece os serviços que deverão ser preferencialmente objeto de execução indireta e enquadrando entre estes os “serviços de tecnologia da informação” (inc. XXIII do art. 1º).

Ademais, é importante destacar que o §7º do art. 10 do Decreto-Lei 200/1967 traz a diretriz para que a Administração Pública Federal se desobrigue da realização de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, para que possa se concentrar em tarefas de gestão e planejamento.

Assim, em razão do exposto comando legal, durante o levantamento de soluções, não foi considerada a possibilidade de convocação de servidores públicos como solução para a prestação de serviços continuados de operação, monitoramento, manutenção, administração e sustentação da infraestrutura de TIC.

No entanto, considerando a execução indireta, foram identificados 5 (cinco) possíveis alternativas para a terceirização desse tipo de serviço:

RELAÇÃO DE SOLUÇÕES IDENTIFICADAS. ID solução	Modelo de contratação	Descrição da alternativa ou cenário identificado
A	Postos de Serviço	Remuneração por postos de serviço (ou postos de trabalho), configurado como alocação de mão de obra.
B	Entregáveis (UST ou Similares)	Remuneração por entregáveis, baseado em métricas de Unidade de Serviço Técnico (UST) ou similares.
C	Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	Remuneração fixa pelo cumprimento de NMS com aplicação de descontos pelo descumprimento dos mesmos.
D	Métricas Combinadas (NMS + UST)	Remuneração mista, parte fixa pelo cumprimento de NMS com aplicação de descontos pelo descumprimento dos mesmos e parte em UST para serviços não rotineiros.
E	Unidade de Serviço de Infraestrutura (USI)	Remuneração baseado em métricas de Unidade de Serviço de Infraestrutura (USI).

5.1 Análise comparativa das alternativas para o atendimento da demanda

Para o atendimento da demanda em estudo foram identificadas as alternativas levantadas no Item anterior, abaixo segue análise qualitativa e técnica.

5.1.1 Alternativa A: Postos de Trabalho

Modelo de contratação em que o CONTRATANTE fica responsável pela gerência dos profissionais e suas entregas, definindo os quantitativos de profissionais necessários na execução dos serviços, solicitando novos postos, de acordo com a necessidade, e remunerando de acordo com o quantitativo de postos.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • O contratante define o quantitativo de profissionais necessários conforme sua necessidade; • Gestão dos postos centralizada pelo cliente; • Fiscalização técnica simplificada; • Pagamento simplificado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Baixa produtividade e/ou eficiência; • Risco de pagamento por postos para execução de atividades estranhas ao objeto contratado; • Paradigma “lucro/incompetência”, ou seja, quanto menor o nível de produtividade, maior será a quantidade de profissionais necessários e consequentemente maior será a remuneração da empresa.

A Súmula nº 269 do TCU estabelece que, nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.

Uma vez que se busca uma prestação de serviços baseada em resultados, isto é, com base na mensuração dos serviços e seus resultados alcançados, logo a Alternativa A – Postos de Serviço, modelo de contratação com remuneração por mão de obra alocada, não configura como uma escolha viável, tendo em vista que a mesma, tal qual explicita o Acórdão Plenário nº 1.558/2003, firma o paradoxo do lucro-incompetência, já que a empresa contratada acaba sendo estimulada a ter postos ociosos, por ser remunerada por isso.

Além do exposto, a Instrução Normativa Nº 01, de abril de 2019 da Secretaria de Governo Digital – SGD, em seu Artigo 5º veda o presente modelo:

“Art. 5º É vedado:

[...]

VIII - adotar a métrica homem-hora ou equivalente para aferição de esforço, salvo mediante justificativa e sempre vinculada à entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos;”

5.1.2 Alternativa B: Entregáveis (UST ou Similares)

Modelo de contratação em que a CONTRATADA fica responsável pela gerência dos profissionais e suas respectivas entregas, adequando seu quadro de profissionais de acordo com as necessidades, para cumprimento das demandas solicitadas pelo CONTRATANTE.

Neste modelo, as demandas são encaminhadas por meio de Ordens de Serviço periódicas, na quantidade estimada de USTs para o período, bem como, com base nas atividades de TIC a serem executadas, nos resultados esperados, nos padrões de qualidade exigidos, nos procedimentos e nas qualificações definidos para execução, em conformidade com o modelo de execução, cabendo à CONTRATADA cumprir as atividades solicitadas, à medida em que são demandadas.

É um modelo com pagamento vinculado a cada atividade prevista no catálogo de serviços, de acordo com a matriz de complexidade e tempo necessário para a execução de cada.

Este modelo proporciona grande impacto, propondo economicidade e maior qualidade de serviço, quando se trata de

transição do modelo de posto de serviços. Para tanto, há necessidade das seguintes informações para estimativa de custos:

1. Catálogo de serviços bem definido;
2. Catálogo de soluções bem definido;
3. Quantificação prévia e confiável do volume de serviços;
4. Metodologia de avaliação de qualidade para pagamento.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none">• Maior qualidade e eficiência dos serviços prestados, se comparado ao modelo baseado em postos de serviço;• Pagamento proporcional aos serviços entregues ou consumidos;• Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados;• Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA;• Fiscalização administrativa simplificada;• Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado;• Evolução em relação ao modelo por postos de serviço, aderente às orientações do TCU, possibilitando a contratação sob demanda.	<ul style="list-style-type: none">• Nível de esforço na fiscalização técnica é elevado;• Necessidade de maior número de fiscais para avaliação e aprovação de cada ordem de serviço bem como para o adequado pagamento;• Paradigma “lucro/incompetência”, ou seja, quanto maior o caos, maior o volume de demandas e consequentemente maior será a remuneração da empresa;• Estimar o custo de cada atividade não é tarefa simples;• Demanda solução de mensuração que possibilite a verificação e contestação por parte do Contratante;• Baixa tolerância a mudanças;• Alto risco de aumento do custo, considerando o nível inicial de maturidade de processos de gerenciamento de serviços de TI e o ineditismo de sua adoção. Considerando que quanto maior for o número de acionamento da empresa, maior será seu faturamento, apresenta também conflito de interesses no contrato que precisa de mitigação;• Por ser fortemente vinculado ao ambiente tecnológico do órgão, eventuais alterações de significativa magnitude podem provocar grave desequilíbrio na relação contratual, com risco de inviabilizar novos projetos ou alterações de alto impacto na infraestrutura.

O presente modelo exige um elevado nível de maturidade do Contratante e uma elevada carga de trabalho para a gestão e fiscalização do Contrato, uma vez que para o sucesso da execução, é necessário a existência de um catálogo de serviço bem definido, base histórica que reflita a realidade do atendimento da área de TIC e uma equipe capaz de fiscalizar a prestação dos serviços de forma consistente, pois demanda a análise e verificação do atendimento, prazo de execução, entregáveis e o custo efetivo para cada uma das micro atividades existentes no catálogo, na quantidade de vezes em que elas ocorrerem.

Além disso, recentemente o egrégio Tribunal de Contas da União através da representação TC 014.760/2018-5, Acórdão N°2037/2019 – TCU – Plenário, recomenda que a métrica UST seja evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI e faz uma série de ressalvas quanto à utilização do modelo, senão vejamos:

“ 1. Processo TC-014.760/2018-5 [...]”

ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em sessão do Plenário, ante as razões expostas pelo Relator, em:

9.1. recomendar à Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia que, em atenção às competências constantes do Decreto 9.745/2019, Anexo I, art. 132, que:

[...]

9.1.2 elabore, para as principais espécies de contratos de serviços de TIC em que se tem utilizado a métrica UST (Unidade de Serviços Técnicos) ou similares, catálogos de serviços de referência, contendo itens de serviço tipicamente demandados pelas organizações públicas, incluindo, no mínimo, seu peso em UST e a respectiva descrição.

9.1.3 avalie a conveniência e a oportunidade de normatizar e/ou orientar os órgãos e entidades sob sua supervisão a fim de que, na utilização de métricas como UST ou similares, sejam observados os seguintes pressupostos:

9.1.3.1 a utilização de métrica cuja medição não seja passível de verificação afronta o disposto na Súmula TCU 269 (Acórdão 916/2015-Plenário, item 9.1.6.8);

9.1.3.2 a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI (Grifonosso);

9.1.3.3 avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha;

9.1.3.4 os serviços especificados no Catálogo de Serviços devem estar diretamente vinculados aos resultados esperados da contratação, não se permitindo o pagamento individualizado por serviços intermediários;

9.1.3.5 o Catálogo de Serviços, incluído o valor contratado de cada serviço, deve ser amplamente divulgado e estar acessível e disponível a seus usuários;

9.1.3.6 o Catálogo de Serviços deve conter apenas itens relacionados ao objeto da contratação;”

Diante do exposto, considerando as vantagens e desvantagens do modelo e que o mesmo não atende às recomendações legais para a contratação de serviços de suporte contínuo de Infraestrutura de TI, conclui-se que essa alternativa não é uma opção viável para o atendimento da presente demanda.

5.1.3 Alternativa C: Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

Modelo de contratação em que a CONTRATADA fica responsável pela gerência dos profissionais e suas entregas adequando seu quadro de profissionais de acordo com as necessidades para cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços definidos.

É um modelo com pagamento vinculado ao cumprimento dos NMS definidos com aplicação de redutores no faturamento, pelo não cumprimento dos NMS.

Este modelo proporciona médio impacto, propondo economicidade e maior qualidade de serviço quando se trata de transição do modelo de posto de serviços. Para tanto, há necessidade das seguintes informações para estimativa de custos:

1. Levantamento do quantitativo médio de atendimentos;
2. Levantamento do parque computacional;
3. Definição dos Níveis Mínimos de Serviço;
4. Definição dos critérios de qualidade.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • Maior qualidade e produtividade dos serviços prestados, tendo em vista o interesse da Contratada em atingir os Níveis Mínimos de Serviços para evitar prejuízos decorrentes da aplicação de deduções contratuais; • Pagamento proporcional aos Níveis de Serviço atingidos; • Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado; • Promove a melhoria dos níveis de serviço, quanto melhor for a prestação dos serviços menor será o prejuízo decorrentes da aplicação de descontos por não atingimento dos Níveis Mínimos de Serviço; • Promove a elevação dos níveis de qualificação dos profissionais; • Facilidade de custeamento e orçamentação; • Mensuração feita com base no acordo de nível de serviço, critérios de aceitação dos serviços, indicadores de produtividade e de qualidade e controle das demandas de serviços executados por terceiros; • O custo só aumentaria se o acordo de nível de serviço for ampliado em termos de produtividade e qualidade, em relação aos patamares atuais; • Razoável tolerância a mudanças na infraestrutura; • A Contratada tem grande interesse na melhoria dos processos de atendimento, buscando maior eficiência na prestação dos serviços, visto que quanto maior a ineficiência maiores os descontos e conseqüente prejuízo financeiro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nível de esforço na fiscalização técnica é elevado para atesto da qualidade por conta da volumetria elevada de ordens de serviço; • Mudança de cultura e paradigma, se comparado aos modelos por entregáveis e por postos de serviço; • Erros de dimensionamento quando há poucas informações; • Exigido nível de maturidade um pouco mais elevado que o modelo de posto de serviço; • Risco de dimensionamento inadequado por parte da empresa contratada; • Forte vinculação ao histórico de volumes médios de demandas; • Apresenta forte rigidez orçamentária, com risco elevado ao equilíbrio da relação contratual, uma vez que o preço dos serviços mensais é previamente definido, independentemente da quantidade de serviços efetivamente executados; • Estimar o custo de cada atividade não é tarefa simples.

A adoção de contratação dos serviços, remunerados em valor fixo mensal com base na mensuração dos serviços e dos resultados alcançados e verificados, Alternativa C – Níveis Mínimos de Serviço-NMS, apresenta-se como uma alternativa tecnicamente viável, para tanto é necessário que sejam fornecidas as informações sobre os itens de configuração e tecnologias que compõem o ambiente computacional do contratante, assim como o histórico de consumo anterior e todos os serviços que deverão ser sustentados.

Neste modelo, além de atender às recomendações legais, estabelece padrões de qualidade e indicadores de fácil mensuração com vistas ao ganho na qualidade e na produtividade dos serviços, facilidade de custeamento e orçamentação.

Diante do exposto, o modelo baseado em Níveis Mínimos de Serviço-NMS configura uma solução tecnicamente viável para a presente contratação.

5.1.4 Alternativa D: Métricas Combinadas (UST e NMS)

Modelo híbrido de contratação, em que o prestador de serviços fica responsável pela gerência dos profissionais e suas entregas adequando seu quadro de profissionais de acordo com as necessidades, para o cumprimento das demandas, execução de novos serviços e atingimento dos Níveis Mínimos de Serviços definidos.

O Modelo prevê a mensuração do pagamento por UST (unidade de serviço técnico) para viabilizar projetos ou demandas que acarretariam, em tese, um acréscimo no volume de serviços executados ordinariamente pela CONTRATADA, compreendendo a realização de atividades extraordinárias ou não usuais. Também é vinculado ao cumprimento dos NMS definidos com aplicação redutores no faturamento, pelo não cumprimento dos NMS.

Este modelo proporciona grande impacto, propondo economicidade e maior qualidade de serviço quando se trata de transição do modelo de posto de serviços. Para tanto, há necessidade das seguintes informações para estimativa de custos:

1. Metodologia de avaliação de qualidade para pagamento;
2. Levantamento do quantitativo médio de atendimentos;
3. Levantamento do parque computacional;
4. Definição dos critérios de qualidade.
5. Definição dos Níveis Mínimos de Serviço;

Vantagens	Desvantagens
------------------	---------------------

- Maior qualidade e produtividade dos serviços prestados, tendo em vista o interesse da Contratada em atingir os Níveis Mínimos de Serviços para evitar descontos no faturamento;
- Pagamento proporcional aos Níveis de Serviço atingidos;
- Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado;
- Promove a melhoria dos níveis de serviço, quanto melhor for a prestação dos serviços menor será o prejuízo decorrente da aplicação de descontos por não atingimento dos Níveis Mínimos de Serviço;
- Promove a elevação dos níveis de qualificação dos profissionais;
- Facilidade de custeamento e orçamentação pois não haverá controle financeiro dos funcionários da empresa por parte de CONTRATANTE;
- Mensuração feita com base no acordo de nível de serviço, critérios de aceitação dos serviços, indicadores de produtividade e de qualidade e controle das demandas de serviços executados por terceiros;
- O custo só aumentaria se o acordo de nível de serviço for ampliado em termos de produtividade e qualidade, em relação aos patamares atuais;
- A Contratada tem grande interesse na melhoria dos processos de atendimento, buscando maior eficiência na prestação dos serviços, visto que quanto maior a ineficiência maiores os descontos e consequente prejuízo financeiro.
- Apresenta flexibilidade orçamentária, reduzindo o risco ao desequilíbrio da relação contratual, uma vez que se prevê o pagamento adicional para situações de acréscimo abrupto no volume de serviços, compreendendo a realização de atividades projetadas, extraordinárias ou não usuais.

- Nível de esforço na fiscalização técnica é elevado para atesto da qualidade por conta da volumetria elevada de ordens de serviço;
- Mudança de cultura e paradigma, se comparado aos modelos por entregáveis e por postos de serviço;
- Erros de dimensionamento quando há poucas informações;
- Exigido nível de maturidade um pouco mais elevado que o modelo de posto de serviço;
- Risco de dimensionamento inadequado por parte da empresa contratada;
- Forte vinculação ao histórico de volumes médios de demandas;
- Apresenta forte rigidez orçamentária, com risco elevado ao equilíbrio da relação contratual, uma vez que o preço dos serviços mensais é previamente definido, independentemente da quantidade de serviços efetivamente executados;
- Excessiva transferência da gestão dos recursos à Contratada.

A Alternativa D (Métricas Combinadas), propõe um misto entre uma contratação baseada em UST e a Alternativa C: Níveis Mínimos de Serviço - NMS, com a proposta de utilização de UST para demandas de projetos e a definição de Níveis Mínimos de Serviços para manutenções rotineiras, preventivas e corretivas. Esta solução traz os benefícios de cada um dos modelos, bem como suas fragilidades. Como o modelo por UST só é utilizado para demandas extraordinárias, a complexidade de gestão e fiscalização contratual é mitigada, tendo em vista que tais Ordens de Serviços extras são geradas após um intenso planejamento e de forma esporádica mediante aprovação dos fiscais e gestores do contrato.

O presente modelo vai ao encontro das necessidades da SEDEC, por prever o atendimento de demandas que acarretem um acréscimo no volume de serviços executados, prevendo um aumento esporádico da capacidade operacional da CONTRATADA, sem que isto cause qualquer impacto na operação rotineira da infraestrutura.

A utilização da métrica UST para as demandas extras, neste caso, justifica-se devido a excepcionalidade das características do referido serviço. E desde que se inclua itens que incluam os resultados ao atendimento de níveis de serviço, estando amparado pela Instrução Normativa 01/2019 da SGD/Ministério da Economia e com a Súmula 269 do Tribunal de Contas da União.

Diante do exposto, a Alternativa D (Métricas Combinadas) que se baseia na combinação de modelos de remuneração, com possibilidade de definição de parcela fixa pelo cumprimento das metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) e aplicação de descontos na fatura pelo seu descumprimento para os serviços rotineiros ou usuais, bem como a utilização de horas de serviços para viabilizar projetos que acarretariam um acréscimo abrupto no volume de serviços executados pela Contratada, compreendendo a realização de atividades extraordinárias, não rotineiras ou não usuais, atende às necessidades da SEDEC e se configura tecnicamente viável para o atendimento da presente demanda.

5.1.5 Alternativa E: Unidade de Serviço de Infraestrutura (USI)

Modelo de contratação em que a CONTRATADA fica responsável pela definição e gerência dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços e suas respectivas entregas, adequando seu quadro de profissionais de acordo com as necessidades, para cumprimento das demandas solicitadas pelo CONTRATANTE.

Neste modelo, as demandas são encaminhadas por meio de Ordens de Serviço periódicas, na quantidade estimada de USIs para o período, bem como, com base nas atividades de TIC a serem executadas, nos resultados esperados, nos padrões de qualidade exigidos e nos procedimentos definidos para execução, em conformidade com o modelo de execução, cabendo à CONTRATADA cumprir as atividades solicitadas, à medida em que são demandadas.

É um modelo que busca a otimização e a racionalização dos serviços de TI, as entregas são medidas em função do dimensionamento e da complexidade tecnológica do ambiente de infraestrutura a ser sustentado.

A Unidade de Serviços de Infraestrutura - USI é aplicável a toda gama dos serviços de TI e é baseada nas características apresentadas pela infraestrutura de TI. O cálculo da quantidade de USIs necessários à sustentação da infraestrutura é baseado em um subconjunto de Itens de Configuração, considerados como representativos de todo o universo da infraestrutura e para cada grupo de IC's há a valoração das seguintes características:

1. Quantidade de Objetos do Grupo de IC's na Infraestrutura: Indica a quantidade de objetos, pertencentes a cada um dos grupos de itens de configuração selecionados. A quantidade de objetos apresenta uma relação diretamente proporcional ao esforço necessário para a sustentação da infraestrutura: quanto maior a quantidade de objetos, maior o esforço;
2. Diversidade Tecnológica: Representa a diversidade de tecnologias concorrentes presentes em cada um dos grupos de IC's selecionados. De forma análoga ao número de objetos de cada grupo de itens, a diversidade tecnológica também apresenta relação diretamente proporcional ao esforço necessário para a sustentação da infraestrutura, na medida em que habilidades, conhecimentos e procedimentos adicionais são exigidos por cada fabricante, linha ou solução de produtos pertencentes a um mesmo grupo de IC's;
3. Relevância para a Infraestrutura: Baseia-se na importância de cada grupo de IC's para a disponibilidade da infraestrutura de TI e respectivos serviços;
4. Quantidade de USI's Estimada para Consumo Unitário: Representa a quantidade média de USI' necessária à sustentação mensal de uma unidade de cada grupo de itens de configuração.

Além das demandas rotineiras, o modelo prevê a melhoria contínua dos serviços, item responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que requer o planejamento, implementação e ações de transferência de conhecimento.

Os serviços de melhoria contínua são medidos em USI's e estruturados de acordo com a qualificação e especificidade das tecnologias, dos métodos e processos requeridos para a execução.

Este modelo proporciona maior qualidade de serviço, quando se trata de transição do modelo de posto de serviços. Para tanto, há necessidade das seguintes informações para estimativa de custos:

1. Inventário de Infraestrutura bem definido e atualizado;
2. Definição de Níveis Mínimos de Serviço e critérios de qualidade.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • Maior qualidade e eficiência dos serviços prestados, se comparado ao modelo baseado em postos de serviço; • Pagamento proporcional ao tamanho da infraestrutura de TI sustentada; • Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados; • Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA; • Fiscalização administrativa simplificada; • Facilidade de custeamento e orçamentação; • Mensuração feita com base no acordo de nível de serviço, indicadores de produtividade e de qualidade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necessidade de manter o inventário de Infraestrutura atualizado e bem definido; • Demanda solução de mensuração que possibilite a verificação e contestação por parte do Contratante; • Os requisitos da equipe que irá sustentar o ambiente de Infraestrutura não é definido pela Contratante; • Por ser fortemente vinculado ao ambiente tecnológico do órgão, eventuais alterações de significativa magnitude podem provocar grave desequilíbrio na relação contratual, com risco de inviabilizar novos projetos ou alterações de alto impacto na infraestrutura.

A adoção de contratação dos serviços, com remuneração baseada na quantidade de Itens de Configuração da Infraestrutura de TI, Alternativa E: Unidade de Serviço de Infraestrutura, apresenta-se como uma alternativa tecnicamente viável, para tanto é necessário que sejam fornecidas informações precisas e confiáveis sobre os itens de configuração e tecnologias que compõem o ambiente computacional do contratante, assim como o histórico de consumo anterior e todos os serviços que deverão ser sustentados.

Neste modelo, a Contratada é remunerada efetivamente pela quantidade de Itens de configuração sustentados, além disso o pagamento é vinculado ao cumprimento dos NMS definidos com aplicação de redutores no faturamento, pelo não cumprimento dos NMS, além disso o modelo estabelece padrões de qualidade e indicadores de fácil mensuração com vistas ao ganho de qualidade e produtividade dos serviços.

Diante do exposto, o modelo baseado no tamanho da infraestrutura sustentada, Alternativa E (Unidade de Serviços de Infraestrutura) configura uma solução tecnicamente viável para o atendimento da presente demanda.

6 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

Os serviços técnicos de operação e sustentação de TIC da SEDEC, serão realizados em regime de pagamento mensal fixo, baseado no cumprimento das metas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da CONTRATADA, para os serviços de operação considerados rotineiros e usuais. E os serviços projetizados ou extraordinários serão realizados sob demanda, utilizando a métrica UST (unidade de serviço técnico) para medir o esforço envolvido na execução da demanda, de acordo com as necessidades do CONTRATANTE, cuja validação será atestada pelos fiscais.

A aferição da qualidade dos serviços, tanto para os rotineiros quanto para os projetizados, será realizada pelo CONTRATANTE, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no Nível Mínimo de Serviço exigido.

Súmula 269 TCU

Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a

resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.

A proposta dos serviços a serem contratados, combinada com o modelo de remuneração proposto de contratação por resultado, corroborado pelas premissas defendidas, por exemplo, pela biblioteca de melhores práticas de Gestão de Serviços de TI, ITIL®, proporcionam a possibilidade de remuneração por resultado.

De forma geral, a contratação de serviços operacionais especializados em TIC vem sendo fortalecida no âmbito da Administração Pública em decorrência das normas legais, de orientações do TCU e do seu comprovado sucesso.

Para execução dos serviços, será implementado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão e fiscalização do contrato, e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues à CONTRATADA, responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

Todos os serviços deverão ser prestados de acordo com as boas práticas de mercado e baseados na biblioteca Information Technology Infrastructure Library – ITIL®, do framework de governança COBIT® 5 e do padrão ISO/IEC 20.000. A CONTRATADA deve possuir capacitação técnica mínima para atender em plenitude a execução dos serviços demandados, sendo responsável pelo dimensionamento da equipe responsável pela prestação das atividades a serem desempenhadas, considerando a volumetria de recursos computacionais de TIC e dos serviços executados.

A solução deverá ser composta pelos serviços descritos na tabela a seguir:

ÁREA	SERVIÇO
Infraestrutura	Gerenciamento de Infraestrutura
	Análise de Redes de Computadores e S.O. Windows
	Análise de Redes de Computadores e S.O. Linux
	Analista de Banco de Dados
	Analista da Segurança da Informação
Atendimento	Atendimento Telefônico (Help desk)
	Atendimento Interno
	Atendimento Externo
	Atendimento em Laboratório
-	Serviços Projetizados / Extraordinários sob Demanda

6.1 Justificativa da escolha

Na busca pelo modelo de contratação que melhor atenda e se adeque às necessidades da SEDEC, provendo serviços técnicos baseados em indicadores de qualidade e aderentes às recomendações legais, e ainda baseado em toda a análise técnica realizada para as soluções tecnicamente viáveis, a solução que melhor atende à demanda da SEDEC é a que se baseia em métricas combinadas, com remuneração fixa pelo cumprimento das metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), bem como a utilização de serviços metrificados em UST para viabilizar projetos que acarretem um acréscimo no volume de serviços executados pela Contratada, compreendendo também a realização de atividades extraordinárias fora do horário de expediente. Isso porque o presente modelo vai ao encontro das necessidades da SEDEC, por prever o atendimento de demandas que acarretem um acréscimo no volume de serviços executados, prevendo um aumento esporádico da capacidade operacional da CONTRATADA, sem que isto cause qualquer impacto na operação rotineira da infraestrutura, além disso propõe economicidade e maior qualidade de serviço.

6.2 Estimativa do quantitativo de UST (unidade de serviço técnico)

Conforme definido neste TR concluiu-se que a melhor modalidade de contratação será a utilização de um modelo misto, que utilize indicadores para níveis mínimos de serviço para as atividades regulares e a unidade de UST para atividades extraordinárias e não continuadas. Para essa estimativa consultamos como o atual contrato trata essas demandas e fomos informados pelo preposto que tais demandas poderiam ser tratados por aditivos contratuais e por horas extras.

Consideramos que os aditivos contratuais não cabem como indicadores de UST para o modelo aqui proposto, uma vez que, estamos utilizando o NMS e o mesmo já funciona de forma adaptativa de acordo com as demandas ordinárias e os níveis de serviço, restando então as horas extras como forma de estimar o quantitativo de UST necessário.

Em relatório fornecido através do atual contrato, temos o seguinte cenário:

<i>Serviços</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>	<i>2022</i>	<i>Média entre os anos</i>
<i>Infraestrutura</i>	0	0	0	0
<i>Atendimento</i>	0	0	0	0
<i>Total por ano</i>	0	0	0	0

De acordo com a Assessoria de Informática da SEDEC, nesses últimos 03 (três) anos seria necessária a utilização de horas extras em grandes eventos que o CBMERJ atuou, sendo eles o Carnaval, o Réveillon e em grandes operações de socorro à população. Porém pela baixa previsibilidade de horas extras no contrato atual, podendo prejudicar o serviço de TI da SEDEC caso fosse necessário a sua utilização, a ASSINFO encaminhou militares para dar o suporte mínimo a esses eventos ao invés de Técnicos de Suporte. É importante ressaltar que esses militares não tem a mesma qualificação técnica dos Técnicos de Suporte da empresa contratada.

Portanto, foi solicitado junto a BM3, 3º Seção do Estado Maior Geral, considerando que durante a elaboração de Estudo Técnico foi observado a necessidade da prestação de serviço de Infraestrutura de Tecnologia da Informação para atender as demandas do CBMERJ, no que tange a parte de TI, em grandes eventos e operações como Carnaval, Réveillon, desastres e outros, que fosse encaminhado a estatística das grandes operações e eventos nos últimos 03(três) anos com duração em dias e o horário de início e término para cada dia de evento. Porém, caso esta quantificação por dias e horas não tenha sido registrado na 3º seção do EMG nos últimos 03 (três) anos, que fosse encaminhado a estatística das grandes operações e eventos com duração em dias e o horário e de início e término para cada dia de evento no período

mais recente que tivesse essa memória de cálculo. Sendo assim, foi informado para o período de 01 de junho de 2021 à 31 maio de 2022.

O EMG respondeu encaminhando uma tabela com os eventos de maior relevância, em que foi necessária a ativação de um Posto de Comando (PC), demandando um aumento de carga, pontos de rede ou, até mesmo, dispositivos para conexão remota, no período de 01 de junho de 2021 a 31 de maio de 2022, para efeitos de estimativa de cálculo a ser inserida no documento em elaboração.

Grandes operações do CBMERJ de 01 de junho de 2021 a 31 de maio de 2022		
Operação	Jornada de trabalho no PC	Duração (em dias)
Petrópolis 2022	24 horas	30
Costa Verde 2022	24 horas	60
Desabamento no Salgueiro	24 horas	01
Desabamento em Rio das Pedras	24 horas	05
Desabamento em Nilópolis	24 horas	01
Semana de Prevenção (anual)	07h00min às 18h00min	07
CONMEBOL Copa América 2021	15h00min às 00h00min	01
Apoio Operacional à Bahia*	24 horas	12
Desfile Sambódromo (anual)	18h00min às 00h00min	06
Réveillon 2021/2022 (anual)	19h00min às 05h00min	01
	Total	124

Sendo assim, o relatório mais fidedigno às horas extras para formar a estimativa do quantitativo de UST necessário seria para o seguinte cenário abaixo:

Serviços	Junho 2021 a maio de 2022 (em horas)
Infraestrutura	0
Atendimento	1.702
Total por ano	1.702

Com esse relatório de horas acima e através de e-mail, foi solicitado junto ao Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro a realização da contagem de UST tendo como base a hora de suporte técnico (HST), conforme tabelas abaixo.

PLANILHA COMPARATIVA HST (HORA DE SUPORTE TÉCNICO) X UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO)

COMPLEXIDADE DA ATIVIDADE	QUANTIDADE DE HST's	QUANTIDADE DE UST's
BAIXA	1702	3404
MEDIA	0	0
ALTA	0	0
MÁXIMA	0	0
TOTAL		3404

Complexidade	Peso
BAIXA = Programador, Técnico, Suporte, Cabeamento,...	2
MÉDIA = Analistas, WebDesigner	4,5
ALTA = Gerentes de projeto, Consultor, Analista Senior	8

MÁXIMA = Especialistas

10

Como o objeto a ser contratado será para 06 (meses) e o quantitativo de UST previamente calculado foi de 01(ano) haja vista que grandes operações e eventos são cíclicos e não pontuais, períodos curtos podem ocorrer uma vacância de eventos não representando a real necessidade do Órgão, sendo assim quanto o maior período, mais fidedigno o cálculo, o quantitativo estimado de UST será o valor de 01(um) ano calculado, dividido por 2(dois), chegando se ao **Valor Total de 1.702 (um mil setecentos e dois) UST para o período do Contrato Emergencial.**

6.3 Estimativa do custo total da Contratação

As cotações de propostas comerciais foram realizadas através de consultas via webmail a diversas empresas no período compreendido entre os dias 28/02/2023 e 09/03/2023.

O orçamento estimado obtido para futura contratação para um período de 06(seis) meses está descrito abaixo:

SERVIÇOS PRESTADOS EM NMS	ORÇAMENTO ESTIMADO SEMESTRAL
Infraestrutura de TI e Atendimento Técnico de TI	R\$ 6.312.996,70

Nº UST PARA ATIVIDADES EXTRAORDINÁRIAS	ORÇAMENTO ESTIMADO SEMESTRAL
1.702	R\$ 959.542,16

7. CATÁLOGO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO A USUÁRIOS DE TI

7.1 O serviço de Atendimento e Suporte Técnico a Usuários de TI é responsável pelo atendimento das demandas de toda a SEDEC e também é responsável por fornecer suporte telefônico e técnico aos usuários da SEDEC.

7.2 A CONTRATADA deverá manter quantitativo suficiente de prestadores de serviços para garantir os níveis mínimos de serviço e o atendimento com disponibilidade nos termos deste Termo de Referência.

7.3 Caso haja necessidade de deslocamento dos profissionais da CONTRATADA para atendimento a outras Unidades da SEDEC, o transporte, hospedagem, alimentação e qualquer outro gasto interveniente, natural do deslocamento do profissional para atender à demanda, serão de responsabilidade da CONTRATANTE.

7.4 Caso haja necessidade de deslocamento dos profissionais da CONTRATADA para atendimento às Unidades da SEDEC, restringindo-se ao Estado do Rio de Janeiro, fora do horário de expediente, o transporte, hospedagem, alimentação e qualquer outro gasto interveniente, natural do deslocamento do profissional para atender à demanda, serão pagos pela CONTRATADA.

7.5 Atendimento Telefônico (Help Desk)

7.5.1 Nas ações voltadas para o Atendimento Telefônico a CONTRATADA deverá realizar as atividades intrínsecas a esta área de competência, dentre as quais destacam-se:

- a) Documentar e automatizar rotinas e processos operacionais.
- b) Documentar e divulgar novos programas, serviços e rotinas implantadas.
- c) Acompanhar as demandas do setor emitindo periodicamente relatórios de acompanhamento e qualidade do serviço.
- d) Registrar, no sistema de controle de ordens de serviço, disponibilizado pela CONTRATADA, antes de iniciar os atendimentos, com precisão, clareza e correção ortográfica e gramatical, todas as demandas, fornecendo informações sobre o usuário, recurso computacional e serviço a ser executado.
- e) A SEDEC poderá, em caráter excepcional, solicitar atendimento urgente e imediato, sem o registro prévio, que deverá ser providenciado imediatamente, simultaneamente ao atendimento.
- f) Para as solicitações que contenham informações insuficientes ou incorretas, será de responsabilidade da CONTRATADA o contato com o usuário, a fim de obter as informações e realizar as correções necessárias ao atendimento.
- g) Nenhum serviço poderá ser executado sem registro no sistema de controle de ordens de serviço, disponibilizado pela CONTRATADA.
- h) A falta de registro, bem como erros, inconsistências ou insuficiências nas informações contidas nas ordens de serviço, que impeçam ou dificultem a medição dos índices previstos nos Indicadores do Nível Mínimo de Serviço ou qualquer outra atividade de gestão do serviço por parte da SEDEC, serão considerados graves podendo ensejar instauração de procedimento apuratório.
- i) A solicitação deverá ser preenchida com informações completas relativas ao atendimento, tais como ocorrências durante o atendimento, procedimentos utilizados, diagnóstico do problema, solução dada no atendimento e testes realizados.
- j) Os chamados serão fechados após o completo atendimento e aceite do usuário ou após 48 horas sem qualquer resposta do usuário.
- k) O atendimento deverá ser sempre concluído independente do horário em que estiver sendo realizado e caso ocorra no final do expediente, horário de almoço e outros, a ASSINFO que avaliará e determinará pelo nível de urgência se deverá ser ou não concluído.
- l) No caso da determinação da ASSINFO, a CONTRATADA concluirá o atendimento no início do expediente do dia útil imediatamente seguinte ou no horário determinado por essa Assessoria de Informática.
- m) A CONTRATADA deverá atuar no gerenciamento de incidentes de forma a restaurar a operação ao seu estado normal e também o gerenciamento de requisições de serviços, dentro das condições e prazos estabelecidos nos NMS.
- n) A CONTRATADA deverá fazer uso de conhecimentos disponibilizados na Base de Conhecimento para atendimento das requisições de serviço e solução de incidentes.
- o) O prestador de serviços deverá registrar na Base de Conhecimento o conhecimento utilizado.
- p) Caso o procedimento, processos de trabalho e outras informações utilizadas no atendimento não estejam registrados na Base de Conhecimento, a CONTRATADA deverá produzir o conhecimento correspondente e registrá-lo.
- q) O atendimento às solicitações que requeiram autorização deverá ser submetido à Assessoria de Informática da SEDEC para aprovação de acordo com as políticas e normativos vigentes.
- r) A Ordem de serviço NUNCA poderá ser reaberta, visto que prejudica seriamente a fiscalização do contrato.
- s) A CONTRATADA deverá proceder com a abertura, registro, escalonamento, acompanhamento e encerramento das solicitações conforme descrito neste subitem.
- t) A CONTRATADA deverá registrar solicitação para todos os serviços que executar utilizando o Catálogo de Serviços pré existente do SEDEC, cuja evolução e manutenção passa a ser de responsabilidade da CONTRATADA.
- u) Todos os atendimentos deverão utilizar os fluxos de atendimento e os conhecimentos registrados na Base de Conhecimento da SEDEC, cuja elaboração e manutenção será de responsabilidade da CONTRATADA.
- v) Caso a solução aplicada com êxito não esteja documentada na Base de Conhecimento, o prestador de serviços deve registrá-la o quanto antes, com descrição completa do procedimento realizado, para permitir a elaboração do conhecimento correspondente pela equipe responsável.
- w) A SEDEC poderá revisar e determinar regras normatizadoras dos fluxos e processos de atendimento, que deverão ser rigorosamente observadas pela CONTRATADA.
- x) As ordens de serviço são originadas a partir de chamada telefônica, atendimento presencial, interface web do sistema da CONTRATANTE, ferramentas de monitoramento dos recursos computacionais, mensagens eletrônicas, processos administrativos, por e-mail ou outro meio normatizado internamente pela SEDEC.
- y) A CONTRATADA deverá registrar toda e qualquer demanda no mesmo instante do seu recebimento, exceto para casos de solicitações de atendimento urgente e imediato, conforme "item e" deste ETP, independentemente de sua origem ou forma de recebimento, sendo considerada falta grave a não observância do disposto neste item, podendo ensejar a instauração de procedimento apuratório.
- z) É de responsabilidade da CONTRATADA realizar os contatos com o usuário sempre que for necessário durante a execução do atendimento, inclusive para verificar a eficácia da solução aplicada.
- aa) Eventuais insucessos nas tentativas de contato com o usuário não serão aceitos como justificativa para conclusão da ordem de serviço desde que não esteja esgotado quase todo o período do SLA, caso não tenha sucesso em contato deverá fechar a ordem de serviço com a autorização de algum representante da ASSINFO no local de atendimento, informando o motivo do não atendimento.
- bb) Os serviços de atendimento e suporte especificados nos itens de Atendimento Interno, Atendimento Externo, Laboratório, Suporte à Infraestrutura de TI, devem ser estruturados em 3 (três) níveis de atendimento (Atendimento de 1º Nível, Atendimento de 2º Nível e Atendimento de 3º Nível), que compreenderão equipes específicas de prestadores de serviço:
- cc) O Atendimento de 1º Nível é o primeiro atendimento realizado pela CONTRATADA, que consiste no recebimento da

demanda, identificação, registro, categorização, priorização, diagnóstico inicial, resolução (com utilização dos conhecimentos a que tiver acesso na Base de Conhecimento) ou escalonamento, acompanhamento e fechamento da solicitação.

dd) O Atendimento de 1º nível será responsável por registrar e tratar toda demanda de TI, sendo obrigado a resolvê-la ou escalá-la a outros níveis ou, em casos excepcionais, sempre definidos pela ASSINFO, a outros solucionadores específicos.

ee) Caso não seja possível para o Atendimento de 1º nível resolver a solicitação por necessidade de atendimento especializado (não for encontrada solução na Base de Conhecimento), a solicitação deve ser escalada para o solucionador adequado do Atendimento de 2º nível, ou, em casos excepcionais, definidos pela ASSINFO, para solucionadores específicos.

ff) Toda demanda de TI recebida pela CONTRATADA deverá ser solucionada, no máximo, até o 3º nível, a menos que a responsabilidade pela solução seja, comprovadamente, de outro Fornecedor, para o qual deverá ser escalado.

gg) A SEDEC poderá definir casos em que a CONTRATADA estará autorizada a realizar o atendimento de campo utilizando integrantes de qualquer equipe.

hh) A CONTRATADA deverá realizar monitoramento ininterrupto de todos os atendimentos e serviços realizados, garantindo que sejam executados em observância às regras normatizadoras definidas pela SEDEC para a prestação do serviço e aos NMS estipulados no Termo de Referência.

7.6 Atendimento Interno, Atendimento Externo e Laboratório

7.6.1 Nas ações voltadas para o Atendimento Interno, Atendimento Externo e Laboratório a CONTRATADA deverá realizar as atividades intrínsecas a esta área de competência, dentre as quais se destacam:

a) O Atendimento de 2º nível será responsável por tratar toda demanda de TI, recebida do 1º nível, resolvê-la (com utilização dos conhecimentos a que tiver acesso na Base de Conhecimento) ou escaloná-la.

b) O Atendimento de 2º Nível é o atendimento realizado pela CONTRATADA, das demandas que não puderem ser resolvidas no 1º nível por necessidade de atendimento presencial.

c) Caso não seja possível para o Atendimento de 2º nível resolver a Ordem de serviço por necessidade de atendimento mais especializado (não for encontrada solução na Base de Conhecimento), a solicitação deve ser escalada para o solucionador adequado do Atendimento de 3º nível ou, em casos excepcionais, definidos pela ASSINFO, para solucionadores específicos.

d) O Atendimento de Campo é o atendimento presencial, prestado no local do usuário, de demandas que não puderem ser resolvidas remotamente por necessidade de atendimento presencial, todos os custos operacionais de transporte deverão ficar a cargo e gerenciamento da CONTRATANTE, exceto para os atendimentos após expediente, executado pelo técnico no regime de sobreaviso que ficarão a cargo e gerenciamento da CONTRATADA, tudo isso observando o pleno atendimento nos SLAs disponíveis.

e) A ASSINFO poderá eventualmente determinar que a CONTRATADA realize o atendimento no local do usuário.

f) Documentar e automatizar rotinas e processos operacionais.

g) Documentar e divulgar novos programas, serviços e rotinas implantadas.

h) Acompanhar as demandas do setor emitindo periodicamente relatórios de acompanhamento e qualidade do serviço.

i) Propor medidas necessárias ao perfeito funcionamento do ambiente.

j) Elaborar e controlar as rotinas de salvamento, recuperação, limpeza e reorganização dos arquivos dos sistemas.

k) Prover suporte técnico para equipamentos, periféricos, componentes, e pontos lógicos e instalar ou desinstalar aplicativos e sistemas operacionais em uso na SEDEC

l) Prover, aos sistemas operacionais de smartphones e outros dispositivos dos usuários, o suporte técnico necessário para acesso e utilização dos recursos computacionais da SEDEC.

m) Instalar ou substituir insumos e consumíveis sempre que, para tanto, houver necessidade de intervenção técnica.

n) Instruir os usuários na utilização de aplicativos e sistemas operacionais em uso na SEDEC.

o) Pesquisar aplicativos a fim de auxiliar os usuários na identificação da melhor solução para as suas necessidades.

p) Instalar, configurar, efetuar cópias de segurança do usuário, prover suporte ao uso e executar outros serviços relacionados ao correio eletrônico institucional.

q) Prover suporte quanto ao fluxo de mensagens eletrônicas.

r) Analisar Spam ou mensagem eletrônica suspeita e providenciar bloqueio.

s) Instalar, configurar e prover suporte ao uso de certificados digitais.

t) Apoiar a coleta de informações e os testes para homologação de softwares livres e aplicativos com licenças adquiridas pela SEDEC.

u) Apoiar a coleta de informações para avaliação e cadastro de equipamentos de terceiros que se pretenda incluir, temporária ou definitivamente, no parque da SEDEC, tais como doados ou cedidos, particulares, de propriedade de outras organizações, em teste e outros.

v) Efetuar a remoção de arquivos maliciosos e softwares em desacordo com os padrões estabelecidos pela SEDEC.

w) Mapear o acesso ao compartilhamento de pastas e arquivos em servidores nas estações dos usuários.

x) Configurar acessos nas Unidades da SEDEC com políticas próprias, com autorização prévia e de acordo com o acesso concedido a partir da equipe de Gerenciamento de Segurança da Informação.

y) Instalar, configurar e prover suporte à infraestrutura para acesso à VPN e aos Sistemas Corporativos.

z) Efetuar serviço de recuperação de dados, apagados pelo usuário ou corrompidos pelo sistema operacional em dispositivos de armazenamento.

aa) Preparar equipamentos para atender às demandas da SEDEC.

bb) Preparar as imagens de sistema e, após sua homologação por parte da SEDEC, replicar para os demais computadores.

cc) Preparar estações de trabalho e computadores servidores utilizando sempre a imagem padrão atualizada, disponibilizada mais recentemente.

- dd) Instalar equipamentos de TI e realizar as configurações necessárias, incluindo o compartilhamento de arquivos, pastas e impressoras em estações de trabalho quando necessário.
- ee) Preparar, instalar, configurar, desinstalar e retirar equipamentos de TI para uso dos Eventos da SEDEC e prestar acompanhamento e suporte técnico.
- ff) Prestar atendimento a incidentes ocorridos em todos os equipamentos de TI, inclusive aqueles com garantia vigente, executando sua substituição ou as atividades necessárias para restabelecer imediatamente o seu funcionamento, inclusive troca de peças, insumos e componentes disponibilizados pela SEDEC.
- gg) Instalar, substituir e retirar, em equipamentos de TI, peças, componentes e periféricos disponibilizados pela SEDEC.
- hh) Distribuir, movimentar, remanejar e recolher, com logística própria, equipamentos de TI.
- ii) Realizar a desconexão, a movimentação e a reconexão de equipamentos sempre que houver mudanças físicas de unidades organizacionais da SEDEC ou de servidores.
- jj) Verificar o funcionamento de recursos computacionais de responsabilidade de outros fornecedores e acioná-los sempre que necessário.
- kk) Conferir em todas as unidades da SEDEC o inventário dos equipamentos de TI quando solicitado pela ASSINFO.

8. CATÁLOGO DE SERVIÇOS PARA ATENDIMENTO E SUPORTE À INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

8.1 O serviço de Atendimento e Suporte à Infraestrutura Tecnológica é responsável pela sustentação dos servidores e ativos de rede da Rede de Computadores da SEDEC, bem como sistemas operacionais, segurança da informação e banco de dados.

8.2 A CONTRATADA deverá manter quantitativo suficiente de prestadores de serviços para garantir os NMS e o atendimento com disponibilidade nos termos do Estudo Técnico Preliminar e deste Termo de Referência.

8.3 Caso haja necessidade de deslocamento dos profissionais da CONTRATADA para atendimento a outras Unidades da SEDEC, o transporte, hospedagem, alimentação e qualquer outro gasto interveniente, natural do deslocamento do profissional para atender à demanda, serão de responsabilidade da CONTRATANTE.

8.4 Caso haja necessidade de deslocamento dos profissionais da CONTRATADA para atendimento às Unidades da SEDEC, restringindo-se ao Estado do Rio de Janeiro, fora do horário de expediente, o transporte, hospedagem, alimentação e qualquer outro gasto interveniente, natural do deslocamento do profissional para atender à demanda, serão pagos pela CONTRATADA.

8.5 Os serviços desta área de competência incluem, sem se restringir, aos relacionados neste item.

8.6 Análise da Rede de Computadores

8.6.1 Nas ações voltadas para a Análise da Rede de Computadores a CONTRATADA deverá realizar as atividades intrínsecas a esta área de competência, dentre as quais se destacam:

- a) Documentar e automatizar rotinas e processos operacionais.
- b) Acompanhar as demandas do setor emitindo periodicamente relatórios de acompanhamento e qualidade do serviço.
- c) Propor medidas necessárias ao perfeito funcionamento do ambiente.
- d) Instalação e manutenção de ativos de rede, manutenção de rotas e segurança dos ativos tais como switches e roteadores, para atender as necessidades de conectividade e segurança da SEDEC.
- e) Administrar, monitorar, configurar, implementar, planejar, controlar, analisar, operar, homologar e catalogar todos: os ativos de rede (router e switch) na LAN e WAN, os links (circuitos de dados, fibra óptica e cabo UTP) interligados ao centro de rede (backbone) e os softwares de gerenciamento de rede (Nagios, Prometheus, Zabbix, Grafana, etc).
- f) Administrar, monitorar, configurar, implementar, planejar, controlar, analisar, operar, homologar e catalogar: todos os serviços Microsoft (Active Directory 2008, DNS, DHCP, File Server, IIS, Exchange, SQL, outros) e os serviços LINUX (SQUID, NAGIOS, Zabbix, Zimbra, outros) e máquinas Virtuais (Vmware e XCP).
- g) Elaborar e implementar processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede, além de auxiliar na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TIC.
- h) Fornecimento do terceiro nível de suporte para os incidentes relacionados a redes, sistemas operacionais e segurança, incluindo diagnóstico e restauração.
- i) Auxílio à SEDEC na criação de scripts, consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações.
- j) Apoiar o gerenciamento de mudanças e configuração.
- k) Mapeamento dos processos de trabalho e implantação de metodologias dos serviços.
- l) Refinamento e melhoria dos indicadores, promovendo um maior controle sobre as atividades de suporte.
- m) Apoiar e executar a administração das LANs quanto ao crescimento de utilização e novas demandas, assim como gerenciar mudanças.
- n) Planejar e projetar capacidade que mantenha o desempenho da rede local, e propor as evoluções necessárias.

- o) Executar as atividades de Segurança da Informação em conformidade com a norma ISO 27001/2006.
- p) Análise e monitoramento de riscos de rede e segurança.
- q) Apoio no planejamento e implementação das regras de IPS/Firewall.
- r) Realização de análises de segurança dos sistemas de informação, aplicativos e serviços de TIC.
- s) Análise de conformidade / aderência a políticas e normas de segurança, esta atividade inclui a elaboração de relatórios técnicos indicando práticas a serem aplicadas em cada serviço para atender às normas de segurança.
- t) Realização de testes de invasão.
- u) Identificação dos incidentes que representam falhas de segurança.
- v) Gestão de segurança, compreendendo: análise de vulnerabilidades do ambiente.
- w) Definição e implementação de política de segurança.
- x) Atualização e aplicação de patches de segurança em servidores e desktops.
- y) Elaboração e manutenção de scripts de logon e políticas de grupo (Group Policies) com o objetivo de automatizar instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho (desktops) da SEDEC.
- z) Manutenção das estações de trabalho (microcomputadores) e servidores da rede da SEDEC livres de contaminação por vírus, spam, worms, etc.
- aa) Manter o modelo de segurança, a ser definido pela ASSINFO, dos equipamentos ativos da rede LAN.
- bb) Monitorar e auditar eventos de segurança que constituam ameaças à segurança da informação, tais como acessos não autorizados e ações que comprometam a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.
- cc) Identificar pontos de contenção e consumo excessivo de recursos, subsidiando as demais áreas a promoverem ajustes em seus recursos computacionais.
- dd) Elaborar planos de recuperação de desastres (Disaster Recovery).
- ee) Diariamente verificar a conectividade na LAN e WAN, executar testes dos Links inoperantes junto às Concessionárias, prestar suporte técnico a outras áreas, configurar, testar e homologar equipamentos de rede, controlar os links interligados ao centro de rede, catalogar a documentação da rede, informar através de relatório a taxa de transmissão de links ativos, executar teste de latência do link da Internet, criação de contas de usuário no domínio, e-mail e groupolicies, permissionamento de acesso aos diretórios do File Server, Web Server e outros, além de análise de log de acesso, configurar, testar e homologar serviços Microsoft e LINUX, manter os serviços (Domain Controller, Exchange, PROXY, DNS, IIS, SQL, DHCP, File Server e outros) disponíveis no ambiente, catalogar a documentação dos servidores e seus respectivos serviços, informar através de relatório a indisponibilidade dos serviços prestados, executar teste de latência das aplicações disponíveis, verificar a realização dos Backups, otimizar os recursos de rede.
- ff) Periodicamente atualizar a documentação dos ativos, organizar o centro de rede (backbone), atualizar as configurações do sistema operacional dos ativos de rede (router e switch), substituir as senhas de segurança dos ativos da rede, apoio e/ou acompanhamento a outras áreas da SEDEC nos projetos de rede em questões de conectividade, confecção de projetos básicos; homologação de novas soluções de mercado, prospecção de Tecnologia, atualizar a documentação dos servidores e os seus respectivos serviços, manutenção das bases de dados (Servidor de Arquivo, Active Directory, Servidor WEB), substituir as senhas de Administradores do domínio, configurar e prestar manutenção de microcomputadores, atendimento de chamados a setores de maior criticidade, apoio técnico aos eventos, quando necessário ir aos postos de serviços para resolver problemas de conectividade em conjunto com outras áreas e realização de testes de restore dos backups.
- gg) Dentre as atividades de administração do MS-AD que deverão ser executadas destacam-se:

- Incluir, movimentar e excluir contas de máquina do domínio.
- Conceder e remover acessos.
- Modificar atributos dos objetos.
- Criar, alterar e remover grupos de segurança e de distribuição, políticas de segurança e Organization Units (OU).
- Gerenciar registros de eventos (log).
- Gerar relatórios do MS-AD.

hh) A CONTRATADA deverá gerenciar padronização da nomenclatura dos dispositivos conectados à rede da SEDEC, executando, dentre outras, as seguintes atividades:

- Definir padrão de nomenclatura de equipamentos, submetendo para aprovação da ASSINFO.
- Fornecer aos prestadores de serviços nomenclatura para utilização nos dispositivos membros do domínio do MS-AD, de acordo com o padrão estabelecido.
- Monitorar a utilização da nomenclatura no ambiente da SEDEC e providenciar as correções necessárias.

ii) Prestar todo o suporte técnico necessário à aquisição de novos equipamentos de TI relacionados ao escopo da prestação de serviços, realizando, dentre outras, as seguintes atividades:

- Monitorar a configuração de hardware dos equipamentos em uso a fim de identificar necessidades de novas aquisições, em função de obsolescência ou queda de desempenho.
- Emitir nota técnica com especificações técnicas, memória de cálculo e outros requisitos para elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares, respostas a questionamentos e outras informações que forem requeridas à

instrução dos processos de aquisição.

- Auxiliar na conferência de especificações e outros requisitos técnicos de soluções de TI adquiridas.
- Homologar novos equipamentos e componentes de hardware e auxiliar na conferência da conformidade das especificações técnicas dos equipamentos adquiridos com as exigidas no processo de aquisição.
- Efetuar testes em equipamentos de amostra, oriundos de doações ou aquisições.

8.7 Análise de Servidores e Sistemas Operacionais

8.7.1 Entre as atividades para o atendimento ao Sistema Operacional dos Servidores, destacam-se:

- a. Documentar e automatizar as rotinas e processos operacionais.
- b. Acompanhar as demandas emitindo periodicamente relatórios de acompanhamento e qualidade do serviço.
- c. Propor medidas necessárias ao perfeito funcionamento do ambiente.
- d. Manter os serviços de todos os servidores da SEDEC em pleno funcionamento.
- e. Realizar o suporte a todos os servidores, soluções de virtualização, hiperconvergência e dispositivos de armazenamento existentes, mantendo o funcionamento de todos os serviços.
- f. Realizar suporte à soluções de backup existentes.
- g. Efetuar a manutenção e otimização dos sistemas operacionais de servidores utilizados pela SEDEC, visando obter segurança, disponibilidade dos serviços e estabilidade do ambiente.
- h. Gerenciamento do licenciamento dos sistemas operacionais, utilitários e aplicativos que são executados nos servidores.
- i. Fornecimento do terceiro nível de suporte para os incidentes relacionados a servidores ou sistemas operacionais, incluindo diagnóstico e restauração.
- j. Fornecimento de subsídios e informações para a seleção, dimensionamento e utilização de servidores e utilitários com vistas ao atendimento às necessidades do negócio.
- k. Controle e manutenção de controle de acesso e permissões ao ambiente de servidores, além de assegurar a aplicação das medidas de segurança física e de sistemas.
- l. Execução de procedimentos necessários à manutenção do ambiente de produção, incluindo, monitoramento de serviços e logs de serviços e análise de desempenho.
- m. Operacionalizar a política de segurança dos servidores;
- n. Manter a documentação de inventário de servidores, topologia de rede e mapas de comunicação atualizados.
- o. Elaboração e implantação, a partir de parâmetros fornecidos pela ASSINFO, das estratégias de backup e restore.
- p. Instalação e atualização de servidores, sistemas operacionais, pacotes, drivers, firmware, e quaisquer outros componentes necessários à correta operação dos servidores, storage e serviços hospedados nos servidores da SEDEC.
- q. Instalação, configuração e manutenção dos ambientes de sistemas de informação, aplicações e serviços em suas respectivas tecnologias.
- r. Apoio ao gerenciamento de capacidade e disponibilidade dos servidores, sistemas de informação, aplicativos e serviços. Elaboração de diagnósticos apontando as causas e as ações necessárias à resolução dos problemas de desempenho que envolvam a infraestrutura de TI.
- s. Implementação e manutenção de clusters para obtenção de ambientes de alta disponibilidade.
- t. Projeto, construção e gerenciamento das soluções de infraestrutura de TI tolerantes à falha e de missão crítica. Utilização de recursos como consolidação e virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TI.
- u. Elaboração de projetos e implementação de processos e soluções de TI que reduzem a complexidade na administração dos servidores e serviços, além de assessoria na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TI.
- v. Auxílio na criação de scripts, especificações de arquitetura, análise de desempenho, entre outros assuntos ligados à infraestrutura tecnológica.
- x. Prestar todo o suporte técnico necessário à aquisição de novos equipamentos de TI relacionados ao escopo da prestação de serviços, realizando, dentre outras, as seguintes atividades:
 - Monitorar a configuração de hardware dos equipamentos em uso a fim de identificar necessidades de novas aquisições, em função de obsolescência ou queda de desempenho.
 - Emitir nota técnica com especificações técnicas, memória de cálculo e outros requisitos para elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares, respostas a questionamentos e outras informações que forem requeridas à instrução dos processos de aquisição.
 - Auxiliar na conferência de especificações e outros requisitos técnicos de soluções de TI adquiridas.
 - Homologar novos equipamentos e componentes de hardware e auxiliar na conferência da conformidade das especificações técnicas dos equipamentos adquiridos com as exigidas no processo de aquisição.
 - Efetuar testes em equipamentos de amostra, oriundos de doações ou aquisições.

8.8 Analista da Segurança da Informação

8.8.1 Nas ações voltadas para Analista da Segurança da Informação a CONTRATADA deverá realizar as atividades intrínsecas a esta área de competência.

- a. A CONTRATADA é responsável por atender às solicitações para conceder, alterar ou restringir acesso aos recursos computacionais, assegurando que os direitos foram fornecidos de forma devida.
- b. A CONTRATADA é responsável por supervisionar o acesso aos recursos computacionais assegurando que eles não sejam usados de forma indevida.
- c. A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades específicas relacionadas ao Gerenciamento de Acesso, dentre as quais se destacam, para referência:
 - Administrar todos os acessos e permissões aos serviços disponibilizados aos usuários internos e externos, como rede de computadores, Internet, correio eletrônico e aplicativos.
 - Conceder acesso para os usuários habilitados a usar determinado serviço e prevenir acesso de usuários não autorizados.
 - Administrar contas de usuários, grupos e demais objetos.
 - Alterar, bloquear, desbloquear ou remover perfis, contas de usuários, grupos e demais objetos e redefinir senhas sempre que ocorram eventos como desligamentos, trocas de lotação, bloqueio de acesso e outros.
 - Fornecer à SEDEC, sempre que solicitado, informações (de caráter histórico, estatístico ou outros) acerca do serviço de gerenciamento de acesso.
- d. A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades específicas relacionadas ao Gerenciamento da Segurança da Informação, dentre as quais destacam-se, para referência:
 - Monitorar e avaliar continuamente os processos de trabalho que envolvam uso dos recursos computacionais identificando e reportando vulnerabilidades que representem ameaças à segurança da informação.
 - Elaborar procedimentos para tratamento dos riscos identificados.
 - Receber notificações e alertas relacionados à segurança da informação.
 - Analisar, classificar, adotar ações cabíveis e elaborar relatórios acerca de vulnerabilidades identificadas, eventos e incidentes de segurança relacionados aos recursos computacionais sob sua responsabilidade.
 - Registrar os incidentes ocorridos e os conhecimentos relacionados.
 - Informar a equipe acerca de políticas de segurança e riscos identificados.
 - Sugerir melhorias e recursos necessários às ações de segurança da informação.
 - Avaliar continuamente as políticas de segurança vigentes e propor atualizações à SEDEC.
 - Planejar e aplicar ações necessárias para proteção da rede corporativa e implantar as políticas de segurança da informação vigentes.
 - Gerenciar a aplicação de normas e políticas de proteção aos ativos e sistemas, de acordo com a legislação vigente.
 - Acompanhar as investigações e as avaliações dos danos decorrentes de quebras de segurança.
 - Gerenciar as atividades executadas por todas as equipes da CONTRATADA, que tenham qualquer relação com segurança da informação.
 - Manter a equipe atualizada quanto a boas práticas de segurança da informação.
 - Promover a capacitação das equipes através de treinamentos de reciclagem e de campanhas de conscientização.
 - Realizar testes de vulnerabilidade sobre a infraestrutura e os Sistemas Da SEDEC, mediante solicitação prévia.
- e. Prestar todo o suporte técnico necessário à aquisição de novos equipamentos de TI relacionados ao escopo da prestação de serviços, realizando, dentre outras, as seguintes atividades:
 - Monitorar a configuração de hardware dos equipamentos em uso a fim de identificar necessidades de novas aquisições, em função de obsolescência ou queda de desempenho.
 - Emitir nota técnica com especificações técnicas, memória de cálculo e outros requisitos para elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares, respostas a questionamentos e outras informações que forem requeridas à instrução dos processos de aquisição.
 - Auxiliar na conferência de especificações e outros requisitos técnicos de soluções de TI adquiridas.
 - Homologar novos equipamentos e componentes de hardware e auxiliar na conferência da conformidade das especificações técnicas dos equipamentos adquiridos com as exigidas no processo de aquisição.
 - Efetuar testes em equipamentos de amostra, oriundos de doações ou aquisições.

8.9 Analista de Banco de Dados

8.9.1 Entre as atividades para Analista de Banco de Dados, destacam-se:

- a. Documentar e automatizar as rotinas e processos operacionais.
- b. Suportar as tecnologias de Banco de Dados relacionadas no Ambiente de TI da SEDEC deste ETP.
- c. Acompanhar as demandas do setor emitindo periodicamente relatórios de acompanhamento e qualidade do serviço.
- d. Propor medidas necessárias ao perfeito funcionamento do ambiente.
- e. Instalação, projeto, criação, suporte, tuning, segurança, manutenção a bancos de dados e todos os objetos que os compõem.
- f. Criação e manutenção de padrões e políticas para bancos de dados.
- g. Gerenciamento da disponibilidade e desempenho de banco de dados, dimensionamento, resiliência, capacidade de volume, etc.
- h. Definição de triggers para a geração de eventos de alerta sobre aspectos relacionados a desempenho ou integridade do banco.
- i. Execução de procedimentos com o objetivo de obter o melhor desempenho do banco de dados, como tuning, indexação, etc.
- j. Apoio e suporte ao Monitoramento do uso, volume de transações, tempo de resposta, nível de concorrência, etc.
- k. Geração de relatórios relacionados ao desempenho e integridade do banco de dados.
- l. Identificação, notificação e gerenciamento de eventos relacionados à segurança e à auditoria do banco de dados.
- m. Participação na elaboração e implementação nas estratégias de backup, archive e storage do banco de dados.
- n. Participação na elaboração e implementação de alertas e gerenciamento de eventos do banco de dados.
- o. Fornecimento de terceiro nível de suporte a todos os incidentes relacionados ao banco de dados.
- p. Planejar, implementar e verificar o backup e recovery de todos os bancos de dados implantados, bem como analisar scripts desta natureza para melhor eficiência desta tarefa com respeito à dinâmica e regime de utilização de seus sistemas.
- q. Criar, instalar, ligar e desligar instâncias dos Bancos de Dados.
- r. Configurar e manter parâmetros de segurança de acesso e comunicação de dados entre aplicações ou sítios de armazenamento.
- s. Planejar, simular e posicionar-se como ponto central para coordenação de operações técnicas em casos de incidentes com seus Bancos de Dados.
- t. Planejar e implantar o esquema de privilégios de usuários em seus BD's.
- u. Apoiar o desenvolvimento e a organização do esquema de segurança, respondendo às questões relativas à organização dos objetos dos Bancos de Dados e à aplicação dos recursos disponíveis em seus BD's com respeito à salvaguarda de seus dados.
- v. Ser referência central para solução, ou encaminhamento destas, em casos de problemas de acesso das aplicações, eficiência de armazenamento e recuperação de dados pelo BD em ambiente centralizado ou distribuído.
- w. Suporte a equipe de desenvolvimento de aplicações orientando sobre as melhores práticas para acesso ao Banco de Dados, recomendando o melhor perfil de interação possível (recursos de programação x recursos de acesso ao BD).

x. Manter o BD, Sistema Operacional e objetos do Banco de Dados disponíveis dentro do regime de trabalho necessário à operação da SEDEC e de seus usuários.

y. Prestar todo o suporte técnico necessário à aquisição de novos equipamentos de TI relacionados ao escopo da prestação de serviços, realizando, dentre outras, as seguintes atividades:

- Monitorar a configuração de hardware dos equipamentos em uso a fim de identificar necessidades de novas aquisições, em função de obsolescência ou queda de desempenho.
- Emitir nota técnica com especificações técnicas, memória de cálculo e outros requisitos para elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares, respostas a questionamentos e outras informações que forem requeridas à instrução dos processos de aquisição.
- Auxiliar na conferência de especificações e outros requisitos técnicos de soluções de TI adquiridas.
- Homologar novos equipamentos e componentes de hardware e auxiliar na conferência da conformidade das especificações técnicas dos equipamentos adquiridos com as exigidas no processo de aquisição.
- Efetuar testes em equipamentos de amostra, oriundos de doações ou aquisições.

8.10 Gerente de Infraestrutura Tecnológica:

8.10.1 Entre as atividades para Gerente de Infraestrutura Tecnológica, destacam-se:

- Elaborar projetos, integração de sistemas, avaliação e identificação de soluções tecnológicas;
- Estabelecer e manter os ambientes e recursos tecnológicos disponíveis para uso;
- Elaborar estratégias e procedimentos de contingências;
- Garantir os níveis de segurança, desempenho, contingência e redundância compatíveis com as necessidades de cada projeto;
- Coordenar a implementação de soluções;
- Propor planos de investimentos visando atualização tecnológica;
- Interagir com as áreas da CONTRATANTE, garantindo o bom desempenho de equipamentos, redes e sistemas;
- Responder pela manutenção da infraestrutura de redes e servidores;
- Interagir com os fornecedores de telecomunicações e sistemas da CONTRATANTE;
- Gerenciar a equipe, priorizando e dando suporte aos projetos
- Assegurar que a TI apoie os processos de negócio;
- Monitorar e apresentar os indicadores;
- Emitir nota técnica com especificações técnicas, memória de cálculo e outros requisitos para elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares, respostas a questionamentos e outras informações que forem requeridas à instrução dos processos de aquisição.

9 SERVIÇOS PROJETIZADOS / EXTRAORDINÁRIOS SOB DEMANDA

As UST serão utilizadas para viabilizar projetos que acarretem um acréscimo no volume de serviços executados pela Contratada, ou seja, para a realização de atividades projetizadas, com início, meio e fim e também nas atividades extraordinárias fora do horário de expediente, como as de emergência que ocorrem na Corporação.

10 RELAÇÃO DE DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE DE SERVIÇO A SER CONTRATADA

10.1 Atendimentos Técnicos

Relatório de Chamados

	2022	2021	2020
Dúvidas e Atendimento	1902	732	750

Contas de Acesso	1118	546	1282
Sistemas Corporativos	240	420	580
Impressoras	296	541	598
Manutenção de Computador	661	627	397
Instalação de Aplicativos	273	222	391
E-mail	329	237	316
Rede	753	580	271
Segurança	751	746	243
Servidores	220	253	22
Total de Chamados	6543	4904	4850

10.2 Estações de Trabalho e Impressoras

De acordo com a ASSINFO, que fez o levantamento através de ferramenta tecnológica junto aos titulares de Unidades, a SEDEC tem um parque tecnológico de 1.527 (Um mil quinhentos e vinte e sete) computadores e além disso, uma previsão de aquisição ainda este ano de 1.558 (Um mil quinhentos e cinquenta e oito) computadores e 507 (quinhentos e sete) notebooks, totalizando 3.592 (Três mil quinhentos e noventa e dois) estações de trabalho, um aumento de 135% ainda previsto para o ano de 2023.

Em relação às impressoras, existe um contrato firmado com a empresa PontoBit que disponibiliza 56 impressoras e além disso a SEDEC aderiu ao Plano de Suprimento 0304/2022 para aquisição de mais 355 (trezentos e cinquenta e cinco) impressoras, totalizando o número de 411 (quatrocentos e onze) impressoras previstas para o presente ano, no mais tardar 1º semestre de 2023.

10.3 Ferramentas Tecnológicas

Atualmente a SEDEC possui 92 ferramentas tecnológicas nas seguintes linguagens: PHP, JAVA, JavaScript, ASP, C#, HTML.

Os bancos de dados utilizados são: POSTGRESQL, MYSQL e SQLServer.

10.4 Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação da SEDEC

Ativos de processamento e armazenamento do Data Center

- 01 Storage VNX 5400
- 04 (quatro) Blades M630
- 06 (seis) Blades M620
- 01 Chassis M1000E
- 01 Equallogic PS6110
- 4 Appliances HCI Dell/EMC
- 2 Switches TOR Dell

Ativos de Rede CISCO na SEDEC

- 1 Switch WS-4507
- 4 Switches WS-C3750X
- 7 Switches WS-C2960S
- 2 Appliances ASA5515
- 2 Appliances AIR-CT5508
- 23 Access Points AIR-CAP3602

Ativos de Rede HP/3Com na SEDE

- 44 Switches de Acesso
- 35 Access Points

Ativos de Rede das Unidades

- ~300 Switches Multimarcas

Link de dados

- 124 Links MPLS de 34 Mbps
- 1 Concentrador MPLS de 2Gbps
- 1 Link IP de 1Gbps

Backup

- VNX 5400 é o storage responsável por armazenar o backup.

Redes

- Total de 124 segmentos de rede com equipamentos diversos, e alguns servidores, distanciados em unidades

geograficamente espalhadas pelo estado.

Principais Serviços

- Active Directory
- Serviços de Banco de dados PostgreSQL, MySQL e SQLServer
- Serviços de web Apache, Nginx, Tomcat, Jboss
- Serviço de comunicação WAN
- Serviço de Comunicação LAN
- Serviço de Comunicação Wireless
- Serviço de Correio eletrônico Zimbra
- Serviço de Proxy
- Serviço de DHCP
- Serviço de Máquinas Virtuais
- Serviço de AntiSpam
- Sistema de Autenticação de Usuários e Controle de Domínio
- Serviço de Backup
- Serviço de DNS Interno
- Serviço de DNS Externo
- Serviço de FTP
- Serviço VPN
- Serviço NPS
- Serviço WSUS
- Serviço Firewall
- Serviço SAN
- Sistemas Web
- Gerenciamento de Aplicações Web
- Sistemas de Arquivos Corporativos
- Sistema GLPI
- Sistema Zabbix

10. FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1 Os serviços de execução continuada, por definição, obedecem ao requisito de disponibilidade permanente, sendo

obrigação da CONTRATADA assegurar que os Acordos de Níveis de Serviços estipulados pela SEDEC sejam cumpridos.

11.2 As falhas na manutenção da disponibilidade dos serviços contratados poderão implicar descontos proporcionais a tais falhas conforme este Termo de Referência.

11.3 Os serviços de execução continuada compreendem o Atendimento e Suporte Técnico a Usuários de TI e o Atendimento e Suporte à Infraestrutura Tecnológica descritos neste Termo de Referência.

12. LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1 Conforme a prestação dos serviços listados neste Termo de Referência, a CONTRATANTE decidirá se a CONTRATADA poderá realizar os mesmos de maneira híbrida, remotamente ou presencialmente na Assessoria de Informática da SEDEC, sendo o critério de decisão o tipo de demanda a ser atendida, salvo para os serviços realizados pelos Técnicos de Suporte, exclusivos na Assessoria de Informática (ASSINFO) da SEDEC, no interior do Quartel Central do CBMERJ, localizada na Praça da República n.º 45 - Centro, Rio de Janeiro e se houver necessidade, também no Hospital Central Aristarcho Pessoa (HCAP), localizado na Av. Paulo de Frontin n.º 876 - Rio Comprido, Rio de Janeiro e/ou no Centro Integrado de Comando e Controle (CICC), como também para o serviço de Atendimento telefônico (Help Desk) e laboratório exclusivo na ASSINFO.

12.2 A equipe da área de Suporte Técnico prestará os serviços de TI nas dependências da ASSINFO localizada na Praça da República n.º 45 - Centro, Rio de Janeiro. Caso a Assessoria de Informática avalie que seja necessário, uma parte da equipe da área de Suporte Técnico também poderá prestar o serviço nas dependências do HCAP localizado na Av. Paulo de Frontin n.º 876 - Rio Comprido, Rio de Janeiro e do CICC localizado na rua Carmo Neto s/n - Cidade Nova, Rio de Janeiro, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados, de 08:00 h às 17:00 h, com intervalo de uma hora de almoço. Ou seja, cada profissional cumprirá uma carga horária de 40h semanais.

12.3 Quando a área de suporte técnica prestar serviço no HCAP, este providenciará luva e máscara (EPI) aos técnicos caso haja a necessidade.

12.4 O serviço de atendimento Help Desk deverá ser prestado nas dependências da ASSINFO, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados, de 08:00 h às 17:00 h, com intervalo de uma hora de almoço.

12.5 Os serviços na área de Suporte à Infraestrutura de TI serão prestados de segunda a sexta-feira, exceto em feriados, de 08:00 h às 17:00 h, com intervalo de uma hora de almoço. Ou seja, cada profissional cumprirá uma carga horária de 40h semanais. Quando o serviço prestado for presencialmente, será realizado nas dependências da ASSINFO.

12.6 A SEDEC disponibilizará mobiliário, estações de trabalho e linha telefônica aos prestadores de serviço quando o serviço for prestado presencialmente no interior da SEDEC.

12.7 Mediante prévia notificação à Contratada, no prazo mínimo de 48hs, a CONTRATANTE em casos de necessidade poderá alterar o horário da prestação de serviço.

12.8 A CONTRATADA deverá manter sempre uma equipe apta a tratar de forma ininterrupta todas as demandas relacionadas ao Suporte Técnico e ao Suporte à Infraestrutura Tecnológica, após o horário de expediente estabelecido, no regime de sobreaviso, para atender a estrutura SEDEC, quando autorizada pela ASSINFO, de forma presencial ou remota, dependendo da necessidade, nas diversas localidades possíveis do Estado do Rio de Janeiro, de modo a custear o transporte, hospedagem, alimentação e qualquer outra gasto interveniente, natural do deslocamento do profissional para atender a demanda, nos seguintes horários:

12.8.1 Das 17h às 8h nos dias úteis.

12.8.2 Atendimento 24 (vinte e quatro) horas aos sábados, domingos e feriados.

12.9 Excepcionalmente poderá haver a necessidade de atividades de Atendimento e Suporte Técnico a usuários de TI, e Atendimento e Suporte à Infraestrutura de TI fora dos horários estabelecidos, tanto em dias úteis, quanto aos sábados, domingos e feriados. Trabalhos fora dos horários estabelecidos, somente poderão ser realizados quando autorizados previamente pela Assessoria de Informática da SEDEC, dentre os quais destacam-se:

a)Eventos da SEDEC.

b)Operações simuladas do CBMERJ e Defesa Civil.

c)Atividades operacionais de CBMERJ e Defesa Civil, como Carnaval, Réveillon e desastres.

- d) Liberação e/ou implantação: aplicativos, sistemas operacionais, Sistemas Corporativos e outros.
- e) Outras demandas excepcionais da SEDEC.

12.10 A prestação dos serviços continuados deverá ser executada nos horários descritos neste Termo de Referência nos padrões e períodos estipulados abaixo.

12.11 A Contratada deverá estruturar equipe para realizar Atendimento Telefônico e Atendimento Interno no horário padrão, compreendido entre 08:00h e 17:00h nos dias úteis.

12.12 A Contratada deverá estruturar equipe para realizar Atendimento externo no horário padrão, compreendido entre 08:00h e 17:00h nos dias úteis.

12.13 Os serviços de Atendimento e Suporte a Infraestrutura Tecnológica que não puderem ser executados no Horário Padrão serão executados em dias e horários previamente autorizados pela Assessoria de Informática (ASSINFO) da SEDEC.

12.14 A equipe que atuará no horário de sobreaviso deverá estar apta a tratar as demandas relacionadas ao Atendimento e Suporte Técnico a Usuários de TI e Atendimento e Suporte à Infraestrutura Tecnológica.

12.15 Serão de responsabilidade da Contratada todas as despesas extras decorrentes dos atendimentos fora do horário padrão. Os horários de atendimento previstos neste Termo de Referência poderão ser alterados para adequação às necessidades da SEDEC.

12.16 Os pontos facultativos e os feriados institucionais próprios das respectivas unidades da Contratante não alcançam a prestação dos serviços, podendo ser convocados para o desempenho de suas atividades nesses dias, sem que implique qualquer ônus adicional ao valor do contrato ou caracterize hipótese de compensação de horas.

12.17 No Anexo Único se encontra as Unidades da Secretaria de Estado da Defesa Civil com os seus respectivos endereços.

13. ACEITE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

13.1 Relatórios dos Serviços de Execução Continuada.

13.1.1 Mensalmente o Gestor do Contrato receberá o Relatório dos Serviços Executados contendo a aferição de indicadores de níveis de serviço, enviado pela Contratada, verificará seus valores, procederá ao cálculo de eventuais descontos em caso de descumprimento dos acordos de níveis de serviços, e atestará a execução dos serviços contratados para o pagamento correspondente. Formato e demais informações pertinentes a este relatório serão detalhadas e acordadas entre as partes na reunião de kick-off.

13.2 Relatórios Mensais de Desempenho.

13.2.1 Mensalmente o Gestor do Contrato receberá o Relatório de Desempenho contendo a relação dos profissionais alocados no período, suas atribuições e serviços prestados. Formato e demais informações pertinentes a este relatório serão detalhados e acordadas entre as partes na reunião de kick-off.

14. INDICADORES DE DESEMPENHO E NÍVEIS DE SERVIÇO

14.1 A gestão e fiscalização do contrato se dará mediante o acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que compõem o Nível Mínimo de Serviço entre a SEDEC e a Contratada.

14.2 Estes indicadores são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pelo Contratante com a finalidade de avaliar a entrega dos serviços contratados. Eles estabelecem, de forma objetiva, os limiares de desempenho aceitáveis dos serviços recebidos pelo Contratante, à maneira pela qual estes serviços serão avaliados e os descontos a serem aplicados no valor da ordem de serviço ou na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo exigido.

14.3 O não cumprimento de qualquer indicador do Nível Mínimo de Serviço implicará redução no valor do pagamento mensal dos serviços contínuos de sustentação operacional, salvo justificativa aceita pela SEDEC.

14.4 O valor percentual de redução a ser aplicado é representado pela somatória dos percentuais indicados para cada indicador de serviço que for descumprido, segundo a proporção da gravidade especificada em cada item de serviço.

14.5 A avaliação da qualidade do serviço se norteará pelos seguintes critérios:

- a) A contagem dos tempos de atendimento, para fins de apuração dos Níveis Mínimos de Serviço, observará rigorosamente os horários de atendimento previstos para cada equipe no item Horários de atendimento.
- b) Os níveis de serviço referentes a Auditorias de Qualidade serão apurados pela SEDEC com base em amostras de solicitações e da Base de Conhecimento.
- c) A auditoria de solicitações será realizada em amostra de solicitações selecionada pela SEDEC.
- d) As solicitações em que a SEDEC verificar irregularidades durante o mês serão necessariamente incluídas na amostra.
- e) A auditoria da Base de Conhecimento será realizada em amostra de conhecimentos pela SEDEC.
- f) Os conhecimentos em que a SEDEC verificar irregularidades durante o mês serão necessariamente incluídos na amostra.

13.6 Para avaliação da qualidade, serão verificados:

- a) A conformidade do conhecimento, tendo como base itens constantes de lista de verificação elaborada e permanentemente revista e atualizada pela SEDEC.
- b) A utilidade do conhecimento, através da avaliação da eficácia e da funcionalidade do seu conteúdo.
- c) A existência de conhecimentos duplicados, ou seja, com mesmo objeto, na Base de Conhecimento.
- d) A Contratada poderá designar prestadores de serviços para acompanhar as atividades de auditoria.
- e) Os resultados das Auditorias de Qualidade serão aferidos com base nas informações contidas neste Termo de Referência.
- f) Os níveis de serviço calculados servirão também de base para determinação dos percentuais de descontos previstos, que serão aplicados sobre o valor mensal do contrato.
- g) Reduções, por qualquer motivo, do quadro de prestadores de serviços da Contratada, incidentes que afetam grande número de usuários e variações de qualquer magnitude na demanda, inclusive as geradas por serviços extraordinários, não serão aceitos como justificativas para não cumprimento das metas definidas neste Termo de Referência, estando os pagamentos invariavelmente sujeitos a todas os descontos pertinentes.
- h) Outras justificativas da Contratada para não cumprimento das metas serão submetidas à avaliação da SEDEC.

14.7 Além das avaliações mensais previstas neste Termo de Referência, a SEDEC poderá realizar outras que julgar necessárias, visando a qualquer aspecto relacionado ao objeto do contrato, devendo a Contratada fornecer as informações correspondentes sempre que solicitada.

14.8 As ações da Contratada que caracterizem tentativas de adulterar os resultados dos indicadores deste Termo de Referência, constatadas a qualquer momento, serão consideradas faltas graves ensejando a instauração imediata de procedimento apuratório e as medidas contratuais cabíveis.

14.9 Indicadores de serviços vinculados a Divisão de Atendimento Técnico

NMS 01 - SLA ATENDIMENTO TÉCNICO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Objetivo	Indicador de atendimento das ordens de serviço abertas pelo Atendimento Técnico no prazo estabelecido.

Metas	<p>O indicador deve ser superior a 99%.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tempo de solução de OS no N1 de até 2 (duas) horas úteis; - Tempo de solução de OS no N2 dentro do QCG (Quartel do Comando Geral do CBMERJ) de até 4 (quatro) horas úteis; - Tempo de solução de OS no N2 dentro do HCAP (Hospital Central Aristarcho Pessoa) de até 4 (quatro) horas úteis; - Tempo de solução de OS no N2 fora do QCG ou HCAP de até 24 (quatro) horas úteis; - Tempo de solução de OS no N2 para manutenção de equipamento de TI de até 24 horas (vinte e quatro) úteis a partir da entrega do equipamento no Laboratório; <p>Os prazos serão contabilizados no sistema de segunda-feira à sexta-feira, de 8h até às 17h, observando casos específicos no qual a unidade requerente possui horário de funcionamento diferenciado.</p>
Descontos	<p>1% (um por cento), se o ISO ficar $\geq 95\%$ e $< 99\%$</p> <p>5% (cinco por cento), se o ISO ficar $\geq 90\%$ e $< 95\%$</p> <p>10% (dez por cento), se o ISO ficar $\geq 85\%$ e $< 90\%$</p> <p>15% (quinze por cento), se o ISO ficar $\geq 80\%$ e $< 85\%$</p> <p>20% (vinte por cento), se o ISO ficar $\geq 75\%$ e $< 80\%$</p> <p>25% (vinte e cinco por cento), se o ISO ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$</p> <p>30% (vinte e cinco por cento), se o ISO ficar $< 60\%$</p>
Acompanhamento	<p>Relação dos incidentes abertos e atendidos, contendo o identificador do incidente pelo Service Desk, sua classificação, data de abertura, data da conclusão e tempo do atendimento.</p> <p>Os relatórios serão extraídos diretamente no sistema da CONTRATANTE, incluindo o relatório de chamados expirados juntamente com a justificativa.</p>
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$ISO = (1 - \frac{\sum OSE}{\sum OS}) \times 100$ <p>Onde:</p> <p>ISO: Índice de Solução de Ordens de Serviço.</p> <p>$\sum OSE$: Somatório das Ordens de Serviço Concluídas Expiradas.</p> <p>$\sum OS$: Somatório das Ordens de Serviço Concluídas no Período.</p>

NMS 02 - QUALIDADE NO ATENDIMENTO TÉCNICO ATESTADA PELO USUÁRIO

ITEM	DESCRIÇÃO
Objetivo	Indicador da qualidade do atendimento das ordens de serviço abertas pelo Atendimento Técnico e atestadas pelos usuários.
Metas	O indicador é a qualidade atestada pelo usuário no atendimento e a nota varia de 1 (uma) até 5 (cinco) estrelas, e deverá ficar sempre acima de 4 (quatro) estrelas.
Descontos	1% (um por cento), se a NOTA ficar ≥ 3 e < 4 ; 5% (cinco por cento), se a NOTA ficar ≥ 2 e < 3 ; 10% (dez por cento), se a NOTA ficar < 2 ;
Acompanhamento	O relatório será extraído diretamente no sistema da CONTRATANTE;
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$NOTA = \frac{\sum SAV}{\sum SOS}$ <p>Onde:</p> <p>NOTA: Índice de estrelas avaliadas pelos usuários;</p> <p>$\sum SAV$: Somatório das Avaliações;</p> <p>$\sum SOS$: Somatório das Ordens de Serviço Avaliadas;</p>

NMS 03 - QUALIDADE NO ATENDIMENTO TÉCNICO ATESTADA PELO FISCAL

ITEM	DESCRIÇÃO
Objetivo	Indicador de qualidade das ordens de serviço abertas pelo A Atendimento Técnico e atestadas pelo fiscal.
Metas	O indicador é a qualidade atestada pelo fiscal no atendimento, como todos os itens são sensíveis e prioritários e a ausência dos quesitos avaliados é considerada uma falta grave o único indicador aceito é o de 100%

Descontos	<p>1% (um por cento), se a QFISC ficar $\geq 90\%$ e $< 100\%$;</p> <p>5% (cinco por cento), se a QFISC ficar $\geq 80\%$ e $< 90\%$;</p> <p>10% (dez por cento), se a QFISC ficar $< 80\%$;</p>
Acompanhamento	<p>O relatório será extraído através da análise dos fiscais sobre os seguintes pontos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordens de serviço fechadas no Nível 2 (dois) que deveriam ser fechadas no Nível 1 (um); - Chamados sem identificação do Usuário ou do Técnico; - Chamados sem identificação do setor/unidade; - Chamados sem categorização; - Chamados concluídos sem Solução; <p>O chamado será reprovado caso algum dos quesitos acima não seja atendido.</p> <p>Caso a CONTRATANTE identifique a necessidade de inclusão de outro item, a mesma deverá notificar a CONTRATADA com pelo menos 30 dias de antecedência.</p>
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$QFISC = (1 - \frac{\sum REP}{\sum SOA}) \times 100$ <p>$\sum SOA$</p> <p>Onde:</p> <p>QFISC: Índice de Qualidade Atestado pelo Fiscal;</p> <p>$\sum REP$: Somatório dos Chamados Reprovados;</p> <p>$\sum SOA$: Somatório das Ordens de Serviço Avaliadas.</p>

RESUMO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Somatório dos Descontos	Percentual de desconto na fatura realizado de forma mensal somente pertinente ao serviço de Atendimento Técnico.

Mecanismo de Cálculo	<p>NMS 01 + NMS 02 + NMS 03 = NMSDAT</p> <p>Onde:</p> <p>NMS 01: SLA Atendimento Técnico;</p> <p>NMS 02: Qualidade no Atendimento Técnico atestado pelo usuário;</p> <p>NMS 03: Qualidade no Atendimento Técnico atestado pelo fiscal;</p> <p>NMSDAT: Percentual de desconto na fatura</p>
----------------------	--

14.10 Indicadores de serviços vinculados à área de Infraestrutura

NMS 04 - SLA INFRAESTRUTURA	
ITEM	DESCRIÇÃO
Objetivo	Indicador de atendimento das ordens de serviço abertas pela Infraestrutura no prazo estabelecido.
Metas	<p>O indicador deve ser superior a 99%.</p> <p>- Tempo de solução de OS no N3 de até 04 (quatro) horas úteis;</p> <p>Os prazos serão contabilizados no sistema de segunda-feira à sexta-feira, de 8h até às 17h, observando casos específicos no qual a unidade requerente possui horário de funcionamento diferenciado.</p>

Descontos	<p>1% (um por cento), se o ISO ficar $\geq 95\%$ e $< 99\%$</p> <p>5% (cinco por cento), se o ISO ficar $\geq 90\%$ e $< 95\%$</p> <p>10% (dez por cento), se o ISO ficar $\geq 85\%$ e $< 90\%$</p> <p>15% (quinze por cento), se o ISO ficar $\geq 80\%$ e $< 85\%$</p> <p>20% (vinte por cento), se o ISO ficar $\geq 75\%$ e $< 80\%$</p> <p>25% (vinte e cinco por cento), se o ISO ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$</p> <p>30% (vinte e cinco por cento), se o ISO ficar $< 60\%$</p>
Acompanhamento	<p>Relação das Ordens de Serviço atendidas pela Infraestrutura, contendo o identificador do incidente pelo Service Desk, sua classificação, data de abertura, data da conclusão e tempo do atendimento.</p> <p>Os relatórios serão extraídos diretamente no sistema da CONTRATANTE, incluindo o relatório de chamados expirados juntamente com a justificativa.</p>
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	<p>$ISO = (1 - \frac{\sum OSE}{\sum OS}) \times 100$</p> <p>$\sum OS$</p> <p>Onde:</p> <p>ISO: Índice de Solução de Ordens de Serviço.</p> <p>$\sum OSE$: Somatório das Ordens de Serviço Concluídas Expiradas.</p> <p>$\sum OS$: Somatório das Ordens de Serviço Concluídas no Período.</p>

NMS 05 - QUALIDADE NA INFRAESTRUTURA ATESTADA PELO USUÁRIO

ITEM	DESCRIÇÃO
Objetivo	Indicador da qualidade das ordens de serviço abertas pela Infraestrutura.
Metas	O indicador é a qualidade atestada pelo usuário na infraestrutura e a nota varia de 1 (uma) até 5 (cinco) estrelas, e deverá ficar sempre acima de 4 (quatro) estrelas.
Descontos	<p>1% (um por cento), se a NOTA ficar ≥ 3 e < 4;</p> <p>5% (cinco por cento), se a NOTA ficar ≥ 2 e < 3;</p> <p>10% (dez por cento), se a NOTA ficar < 2;</p>

Acompanhamento	O relatório será extraído diretamente no sistema da CONTRATANTE;
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$NOTA = \frac{\sum SAV}{\sum SOS}$ <p>Onde:</p> <p>NOTA: Índice de estrelas avaliadas pelos usuários;</p> <p>$\sum SAV$: Somatório das Avaliações;</p> <p>$\sum SOS$: Somatório das Ordens de Serviço Avaliadas;</p>

NMS 06 - QUALIDADE NA INFRAESTRUTURA ATESTADA PELO FISCAL	
ITEM	DESCRIÇÃO
Objetivo	Indicador de qualidade das ordens de serviço abertas pela Infraestrutura e atestadas pelo fiscal.
Metas	O indicador é a qualidade atestada pelo fiscal no atendimento, como todos os itens são sensíveis e prioritários e a ausência dos quesitos avaliados é considerada uma falta grave o único indicador aceito é o de 100%
Descontos	<p>1% (um por cento), se a QFISC ficar $\geq 90\%$ e $< 100\%$;</p> <p>5% (cinco por cento), se a QFISC ficar $\geq 80\%$ e $< 90\%$;</p> <p>10% (dez por cento), se a QFISC ficar $< 80\%$;</p>
Acompanhamento	<p>O relatório será extraído através da análise dos fiscais sobre os seguintes pontos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chamados concluídos sem Solução; - Inclusão de solução na base de conhecimento; <p>O chamado será reprovado caso algum dos quesitos acima não sejam atendidos.</p> <p>Caso a CONTRATANTE identifique a necessidade de inclusão de outro item, a mesma deverá notificar a CONTRATADA com pelo menos 30 dias de antecedência.</p>
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de Cálculo	$QFISC = (1 - \underline{\Sigma REP}) \times 100$ $\underline{\Sigma SOA}$ <p>Onde:</p> <p>QFISC: Índice de Qualidade Atestado pelo Fiscal;</p> <p><u>ΣREP</u>: Somatório dos Chamados Reprovados;</p> <p><u>ΣSOA</u>: Somatório das Ordens de Serviço Avaliadas.</p>
----------------------	---

NMS 07 - DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA	
ITEM	DESCRIÇÃO
Objetivo	Indicador de disponibilidade para os serviços da Infraestrutura.
Metas	<p>O indicador deve ser superior a 99% para cada sistema relacionado abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oncall - Intranet - Site CBMERJ - Site FUNESBOM e sistema FUNESBOM - site DGST e sistemas DGST - Sistema DGP - Sistemas Hospitalares e Sistema de agendamento web <p>Poderão ser incluídos ou retirados outros sistemas para monitoramento, desde que a CONTRATANTE notifique CONTRATADA com no mínimo 30 dias de antecedência.</p>

Descontos	<p>Será utilizado para fins de desconto o sistema que demonstrar dentre todos os analisados, maior índice de indisponibilidade.</p> <p>1% (um por cento), se o ISO ficar $\geq 98\%$ e $< 99\%$</p> <p>5% (cinco por cento), se o ISO ficar $\geq 97\%$ e $< 98\%$</p> <p>10% (dez por cento), se o ISO ficar $\geq 95\%$ e $< 97\%$</p> <p>15% (quinze por cento), se o ISO ficar $\geq 90\%$ e $< 95\%$</p> <p>20% (vinte por cento), se o ISO ficar $< 90\%$</p>
Acompanhamento	<p>Relação dos Sistemas com suas respectivas disponibilidades no mês de referência.</p> <p>O relatório será extraído diretamente no sistema da CONTRATANTE.</p>
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	<p>$IDO = (1 - \underline{TIND}) \times 100$</p> <p>TDIS</p> <p>Onde:</p> <p>TIND: Tempo de Indisponibilidade;</p> <p>TDIS: Tempo de Disponibilidade;</p> <p>IDO: Percentual de Disponibilidade.</p>

NMS 08 - PERFORMANCE DA INFRAESTRUTURA	
ITEM	DESCRIÇÃO
Objetivo	Indicador de performance na utilização dos sistemas da SEDEC.

Metas	<p>O indicador deve ser inferior a 60ms para cada um dos sistemas abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oncall - Intranet - Site CBMERJ - Site FUNESBOM e sistema FUNESBOM - site DGST e sistemas DGST - Sistema DGP - Sistemas Hospitalares e Sistema de agendamento web <p>Poderão ser incluídos ou retirados outros sistemas para monitoramento, desde que a CONTRATANTE notifique CONTRATADA com no mínimo 30 dias de antecedência.</p>
Descontos	<p>Será utilizado para fins de desconto o sistema que demonstrar dentre todos os analisados, maior índice de indisponibilidade.</p> <p>1% (um por cento), se o ISO ficar $\geq 60\text{ms}$ e $< 90\text{ms}$;</p> <p>5% (cinco por cento), se o ISO ficar $\geq 90\text{ms}$ e $< 120\text{ms}$;</p> <p>10% (dez por cento), se o ISO ficar $\geq 120\text{ms}$ e $< 150\text{ms}$;</p> <p>15% (quinze por cento), se o ISO ficar $\geq 150\text{ms}$ e $< 180\text{ms}$;</p> <p>20% (vinte por cento), se o ISO ficar $\geq 180\text{ms}$;</p>
Acompanhamento	<p>Relação dos Sistemas com suas respectivas performances no mês de referência.</p> <p>O relatório será extraído diretamente no sistema da CONTRATANTE.</p>
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	<p>$MTEM = \frac{\sum SOT}{\sum SOM}$</p> <p>Onde:</p> <p>MTEM: Média do Tempo de Performance;</p> <p>$\sum SOT$: Somatório dos Tempos;</p> <p>$\sum SOM$: Somatório de Medições.</p>

RESUMO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Somatório dos Descontos	Percentual de desconto na fatura realizado de forma mensal somente pertinente ao serviço de Infraestrutura.
Mecanismo de Cálculo	<p>$NMS\ 04 + NMS\ 05 + NMS\ 06 + NMS\ 07 + NMS\ 08 = NMSDIT$</p> <p>Onde:</p> <p>NMS 04: SLA INFRAESTRUTURA;</p> <p>NMS 05: QUALIDADE NA INFRAESTRUTURA ATESTADA PELO USUÁRIO;</p> <p>NMS 06: QUALIDADE NA INFRAESTRUTURA ATESTADA PELO FISCAL;</p> <p>NMS 07: DISPONIBILIDADE DA INFRAESTRUTURA;</p> <p>NMS 08: PERFORMANCE DA INFRAESTRUTURA;</p> <p>NMSDIT: Percentual de Desconto da Fatura.</p>

14.11 Todos os indicadores de serviços terão carência de 60 (sessenta) dias durante a implantação e estabilização dos serviços contratados. Somente a partir desse prazo a Contratante poderá aplicar qualquer tipo de sanção.

14.12 A CONTRATADA deverá emitir mensalmente Relatório de Desempenho apresentando os índices alcançados em todos os indicadores de níveis de serviços e anexar às O.S. referentes aos serviços de infraestrutura e atendimento técnico, junto com o faturamento mensal.

15. CONDIÇÕES GERAIS

15.1 Gestão e governança Corporativa

15.1.1 A CONTRATADA deverá seguir diretrizes metodológicas no sentido de assegurar a qualidade dos serviços, através do uso de práticas consagradas pelo mercado para gestão de TI e a Governança Corporativa.

15.1.2 Entre elas destacam-se, sem se restringir:

- a) Gestão de infraestrutura aderente às orientações do ITIL (IT Infrastructure Library).
- b) Modelo de Gestão de Projeto orientado de acordo com as diretrizes do PMI (Project Management Institute)
- c) MASP - Método de análise e solução de problemas
- d) NBR ISO 9000/2000
- e) NBR-ISO/IEC 17799
- f) ISO 27001
- g) CMM - Capability Maturity Model
- h) CMMI - Capability Maturity Model Integration
- i) COBIT - Control Objectives for Information and related Technology

- j) MPS-BR
- k) IDEF - Integration Definition for Functions Modeling
- l) EPC - Event Driven Process Chain

16. PROPRIEDADE DE SOFTWARE, PRODUTOS E SERVIÇOS

16.1 A contratação implica em necessidade de cessão de direitos autorais dos produtos entregues pela CONTRATADA em benefício do CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá entregar a SEDEC toda e qualquer documentação gerada em função da prestação de serviços, objeto desta contratação.

16.2 A CONTRATADA cederá a SEDEC, em caráter definitivo, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos sistemas desenvolvidos e dos resultados produzidos durante a vigência do Contrato, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

16.3 A CONTRATADA fica proibida de veicular e comercializar os produtos e informações geradas, relativas ao objeto da prestação dos serviços, salvo se houver a prévia autorização por escrito da SEDEC.

16.4 Todos os produtos desenvolvidos pela CONTRATADA deverão ser entregues ao CONTRATANTE, que terá o direito de propriedade intelectual sobre os produtos e artefatos gerados nas etapas de desenvolvimento, de forma permanente, sendo vedada a alienação, transferência, cessão, divulgação, utilização ou qualquer outro ato que transfira à CONTRATADA ou a terceiros direitos sobre os produtos e artefatos produzidos em decorrência do contrato sem autorização, expressa e por escrito, do CONTRATANTE.

16.5 O CONTRATANTE, para todos os efeitos da aplicação da Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador e regulamentos correlatos, é o único proprietário dos produtos entregues pela CONTRATADA.

17 DO SIGILO

17.1 A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob as penas da lei, independentemente da classificação de sigilo conferida a tais documentos.

17.2 A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da SEDEC, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

17.3 Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar termo de responsabilidade e sigilo, comprometendo-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da SEDEC ou a serviço deste, salvo se expressamente autorizado.

17.4 Cada profissional deverá assinar um termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional disponibilizada pela SEDEC não poderá ser utilizada para fins particulares, e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço da SEDEC e CBMERJ ou acessadas a partir dos seus equipamentos, poderão ser auditadas.

17.5 Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso declarando total obediência às normas de segurança vigentes, ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, na SEDEC.

18. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

18.1 A partir da assinatura do contrato, a contratada deverá realizar a implantação e estar apta à execução dos serviços

em até 10 (dez) dias corridos.

18.2 Excepcionalmente, desde que devidamente justificado, os prazos especificados no subitem anterior poderão ser prorrogados a critério da autoridade competente.

19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

19.1 Caberá à CONTRATADA, sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades insertas neste Termo de Referência, na Minuta do Contrato e daquelas constantes do Edital, o seguinte:

19.2 Executar fielmente os serviços contratados, de acordo com as normas legais, verificando sempre o seu bom desempenho, realizando os serviços em conformidade com a proposta apresentada e nas orientações da CONTRATANTE, observando sempre a boa técnica, normas e legislações e os critérios de qualidade dos serviços a serem prestados.

19.3 Prestar todos os esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE de forma clara, concisa e lógica, cujas reclamações se obrigam prontamente a atender.

19.4 Comunicar a SEDEC, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários.

19.5 Fornecer EPIs para todos os prestadores de serviço, bem como todas as ferramentas necessárias para o atendimento do NMS.

19.6 Entregar catálogo de solução até seis meses após o início do contrato.

19.7 Providenciar monitoramento em tempo real de todos serviços/sistemas disponibilizados pela SEDEC para os usuários e funcionários com possibilidade de extração de relatórios.

19.8 Providenciar não somente análise corretiva, mas também preventiva, no qual deverá mapear todos os riscos na infraestrutura e notificar a SEDEC bem como todos os FISCAIS sobre os riscos mapeados, uma indisponibilidade não prevista entrará como responsabilidade da CONTRATADA.

19.9 Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes, bem como todo e qualquer sistema desenvolvido, incluindo sua documentação técnica, de propriedade exclusiva da SEDEC, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da SEDEC;

19.10 Avocar, para si, os ônus decorrentes de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra a SEDEC, procedentes da prestação dos serviços do objeto deste Contrato;

19.11 Executar os serviços contratados, dentro de elevados padrões de qualidade e obedecendo rigorosamente às condições estabelecidas no Edital.

19.12 Assumir todas as despesas diretas e indiretas, tais como salários, transportes, alimentação, diárias, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciárias, uniformes, equipamentos, indenizações e quaisquer outras que forem devidas aos empregados da CONTRATADA, no desempenho dos serviços objeto deste contrato, ficará por conta da CONTRATADA, ficando ainda, o CONTRATANTE isento de qualquer vínculo empregatício com os mesmos.

19.13 A CONTRATADA deve executar o objeto do Contrato conforme Edital e Termo de Referência nos termos das Normas, Portarias, Requisitos Técnicos e demais legislações pertinentes à contratação do objeto em questão, inclusive caberá à CONTRATADA assumir compromisso de cumprir todas as normas relacionadas às questões ambientais quando aplicáveis.

19.14 Providenciar o deslocamento das equipes de trabalho, sem ônus adicional para esta Autarquia, para o atendimento das demandas mencionadas no Termo de Referência.

19.15 Substituir, reparar ou corrigir, em até 05 (cinco) dias úteis, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto deste Termo de Referência em que se verificarem defeitos ou vícios nos uniformes ou na execução, ainda que só detectados quando da sua utilização, arcando com o ônus de serviços rejeitados pela fiscalização que não sejam especificados e/ou considerados mal executados, devendo os mesmos serem refeitos.

19.16 Os danos e prejuízos deverão ser ressarcidos ao Estado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da notificação à CONTRATADA acerca do ato administrativo que lhes fixa o valor, sob pena de multa.

19.17 Contratar por sua conta todos os seguros exigidos ou que venham a ser exigidos por força de Lei e ou Convenção Coletiva de Trabalho e que incidam direta ou indiretamente sobre o objeto deste Termo de Referência, assim como quaisquer outros que julgar pertinente aos riscos que se considera exposta em vista das responsabilidades que lhe cabem.

19.18 Responsabilizar-se pelas ocorrências relativas a acidentes que possam ser vítimas seus empregados no desempenho de suas funções, por ocasião da execução dos serviços.

19.19 A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital, e em seus anexos, conforme oferta final apresentada na sua proposta, assumindo os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

19.20 Manter, durante toda a execução do Contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, especialmente, certificação habilitando-a a prestar o respectivo serviço.

19.21 A CONTRATADA deverá facilitar a ação dos Fiscais e do Gestor do Contrato, fornecendo informações ou promovendo acesso à documentação dos serviços em execução, e atendendo prontamente às observações e exigências apresentadas por eles.

19.22 A CONTRATADA deverá atender com presteza às eventuais reclamações sobre a qualidade dos serviços executados, providenciando a sua imediata correção, sem ônus para o CONTRATANTE.

19.23 A CONTRATADA se responsabilizará pela idoneidade e pelo comportamento de seus profissionais, prepostos ou subordinados, respondendo por todos e quaisquer comportamentos e atitudes inadequados de seus profissionais, tais como falta de urbanidade, presteza ou decoro.

19.24 Veda-se à CONTRATADA, sob pena de rescisão e aplicação de qualquer outra penalidade cabível, a divulgação e o fornecimento de dados e informações, referentes à prestação de serviços do objeto dos eventuais Contratos, sem a prévia autorização oficial escrita emitida pela SEDEC.

19.25 A CONTRATADA deverá se responsabilizar pelo cumprimento de toda legislação vigente, incluindo o pagamento de taxas, impostos, emolumentos, multas e demais contribuições fiscais que incidam ou venham a incidir sobre a prestação dos serviços.

19.26 A CONTRATADA deverá atender às despesas e encargos de qualquer natureza com o seu pessoal, necessários à execução do Contrato, responsabilizando-se pelos encargos de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal, de acidente de trabalho, e outras.

19.27 A CONTRATADA deverá se responsabilizar pelo ressarcimento de quaisquer danos diretos, comprovados, causados ao órgão ou entidade CONTRATANTE, na execução das obrigações assumidas, respondendo por perdas e danos pela infração cometida ou executada inadequadamente.

19.28 Selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, encaminhando, preferencialmente, indivíduos portadores de atestado de boa conduta e demais referências, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho.

19.29 Fornecer ao CONTRATANTE no início da prestação dos serviços e sempre que houver alteração do quadro de mão de obra, relação nominal dos colaboradores, nela contendo foto, identidade, matrícula, CPF, função e quaisquer outros elementos individuais que comprovem a qualificação do profissional.

19.30 Substituir imediatamente os empregados nos casos de faltas, ausência legal de férias, atestado ou licença médica, de maneira a não prejudicar o bom atendimento e a boa execução dos serviços.

19.30.1 A substituição a que se refere o item anterior será de responsabilidade da empresa CONTRATADA independentemente da comunicação da fiscalização CONTRATANTE.

19.30.2 A substituição a que se referem os subitens anteriores deverá ser realizada no prazo máximo de até 02 horas contados a partir do início do expediente normal de trabalho, de acordo com o horário ou escala adotada pelo funcionário ou a partir da comunicação da fiscalização.

19.31 Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados.

19.32 Orientar e manter disciplina nos locais dos serviços, substituindo no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas,

após notificação, qualquer empregado considerado com conduta inconveniente pela CONTRATANTE.

19.33 A CONTRATADA manterá, durante todo o período de vigência do contrato, um Preposto, com fins de representá-la administrativamente, sempre que necessário, devendo indicá-lo mediante declaração específica, na qual constarão todos os dados necessários, tais como nome completo, números de identidade e do CPF, endereço e telefones residenciais e de celular, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional, entre outros.

19.34 O Preposto deverá estar apto e esclarecer todas as questões relacionadas à execução do contrato, principalmente no que concerne às faturas dos serviços prestados. Ressaltando que os custos e despesas relativos ao profissional são de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

19.35 A empresa CONTRATADA orientará o seu Preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho.

19.36 A CONTRATADA deverá instruir seu Preposto quanto à necessidade de atender prontamente a quaisquer solicitações da CONTRATANTE, do Fiscal do Contrato ou de seu substituto, acatando imediatamente as determinações, instruções e orientações destes, inclusive quanto ao cumprimento das normas internas, desde que de acordo com a legalidade, e devendo, ainda, tomar as providências pertinentes para que sejam corrigidas quaisquer falhas detectadas na execução dos serviços contratados.

19.37 A CONTRATADA responderá por todos os danos e/ou acidentes causados a pessoas ou materiais no recinto, do espaço físico, objeto deste contrato, voluntário ou involuntariamente ao CONTRATANTE, ou a terceiros, praticado por seus empregados na prestação dos serviços, inclusive por acidentes, mortes, perdas ou destruições, isentando o CONTRATANTE de todas e quaisquer responsabilidades que possam surgir.

19.38 Responder por danos e desaparecimentos de bens materiais e avarias que venham a ser causadas por seus empregados ou prepostos à CONTRATANTE ou a terceiros, desde que fique comprovada a sua responsabilidade, não se excluindo ou se reduzindo esta em virtude do acompanhamento realizado pela CONTRATANTE, de acordo com o Art. 77 da Lei 8.666/93.

19.39 Repor, dentro do prazo de 48 (quarenta e oito) horas, qualquer objeto danificado ou comprovadamente extraviado no período de trabalho de seus operários.

19.40 Responsabilizar-se pelo cumprimento por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pela CONTRATANTE.

19.41 Assumir, também, as responsabilidades por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido em dependência da SEDEC.

19.42 Fornecer e manter atualizado todos os seus dados, inclusive endereço, telefone, fax, e-mail até o final da vigência do Contrato.

19.43 Aceitar os acréscimos ou supressões julgados necessários pelo CONTRATANTE, nos limites estabelecidos na Lei 8.666/96.

19.44 As obrigações decorrentes da licitação constarão de contrato bilateral, fazendo parte integrante do instrumento contratual, guardada a necessária conformidade entre eles, o Edital, a proposta, as especificações e os documentos que os acompanharem.

19.45 A CONTRATADA deverá adotar providências no sentido de orientar os funcionários com relação aos procedimentos do contrato.

19.46 A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação.

19.47 O disposto acima se aplica, inclusive, nos casos de equívoco afeto à fixação dos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como o valor provido com o quantitativo de vale transporte.

19.48 Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Administração.

19.49 Manter os colaboradores identificados, através de crachás, com fotografia recente, durante o expediente, com os custos e despesas de inteira e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

19.50 Não vincular o pagamento dos salários e demais vantagens de seus empregados aos pagamentos das faturas pela CONTRATANTE, principalmente diante da legislação vigente, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

19.51 Registrar, em livro específico de ocorrências, fornecido pela própria CONTRATADA, os principais fatos ocorridos durante as jornadas de trabalho de seus empregados.

19.52 Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público, ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.

19.53 Realizar, as suas expensas, na forma da legislação aplicável, tanto no processo de admissão quanto ao longo da vigência do contrato de trabalho de seus empregados, os exames de saúde e preventivo exigidos, apresentando os respectivos comprovantes sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

19.54 No momento da assinatura do contrato, a empresa contratada deverá comprovar que mantém programa de integridade (compliance), nos termos da disciplina conferida pela Lei Estadual nº 7.753/17 e eventuais modificações e regulamentos subsequentes, consistindo tal programa no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública, conforme redação incluída pela Resolução PGE nº 4.346 de 30/01/2019.

19.55 Caso a futura contratada ainda não tenha programa de integridade instituído, verifica-se que a própria Lei nº 7.753/17 faculta o prazo de 180 (cento e oitenta) dias para a implantação do referido programa, a contar da data de celebração do contrato.

19.56 Na forma da Lei Estadual nº 7.258/16, a empresa com 100 (cem) ou mais empregados alocados ao contrato ficará obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus postos de trabalho com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência habilitadas, na seguinte proporção:

I- até 200 empregados.....	2%
II- de 201 a 500.....	3%
III- de 501 a 1.000.....	4%
IV- de 1.001 em diante.....	5%

20. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

20.1 Realizar os pagamentos devidos à CONTRATADA, pela execução dos serviços prestados nos termos e prazos contratualmente previstos, após a plena verificação de todas as fases merecedoras de fiscalização e da devida aprovação (mensal) por parte do fiscal e do gestor de Contrato.

20.2 Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa desempenhar os serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e deste Termo de Referência.

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

20.4 Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

20.5 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

20.6 Especificar e estabelecer normas, diretrizes e metodologias para a execução dos serviços, definindo as prioridades, regras, bem com os prazos e etapas para cumprimento das obrigações;

20.7 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal/fatura fornecida pela CONTRATADA.

20.8 Zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

20.9 Exigir o imediato afastamento de qualquer funcionário ou preposto da CONTRATADA que embarace a fiscalização ou que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício de suas funções.

20.10 Rescindir o contrato, pelos motivos por ele aplicáveis, consoante os artigos 77 e 78 da Lei Federal nº 8.666/1993 nos termos do artigo 80 também daquela Lei.

20.11 Quando for o caso, aplicar, à CONTRATADA, as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis.

20.12 Executar fiscalizações referentes ao serviço prestado pela CONTRATADA, bem como solicitar, quando necessário, documentações imprescindíveis à perfeita execução do contrato.

20.13 Auxiliar à CONTRATADA com documentos, informações e demais elementos que eventualmente venham a ser solicitados e que auxiliem nos serviços que tenham a executar.

20.14 Exercer fiscalização permanente sobre os serviços executados, objetivando a manutenção de elevado padrão de qualidade dos serviços prestados.

20.15 Facilitar o exercício das funções da CONTRATADA, dando-lhe acesso às instalações, promovendo o bom entendimento entre seus funcionários e os empregados da SEDEC e cumprindo suas obrigações estabelecidas neste Termo de Referência.

20.16 Emitir, com a periodicidade adequada ao objeto fiscalizado, relatório acerca da execução do Contrato, sugerindo, em tempo hábil, as providências necessárias em benefício da Administração.

20.17 Ficam reservados ao Gestor do Contrato o direito e a autoridade para resolver todo e qualquer caso singular, omissos ou duvidosos não previstos no processo administrativo e tudo o mais que se relacione com o objeto CONTRATADO, desde que não acarrete ônus para a SEDEC ou modificação na contratação.

20.18 As decisões que ultrapassem a competência do Gestor do Contrato deverão ser solicitadas formalmente pela CONTRATADA à autoridade administrativa imediatamente superior ao Gestor, através dele, em tempo hábil para adoção de medidas convenientes.

20.19 Comunicar/Notificar, por escrito, a CONTRATADA quanto a imperfeições, falhas, defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a SEDEC, visando o saneamento das ocorrências, com as devidas reparações ou correções.

20.20 A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do serviço, bem como por quaisquer danos causados a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

21. MODALIDADE

21.1 Considerando que os padrões de desempenho e qualidade estão objetivamente definidos no edital.

21.2 Considerando que as qualidades e atributos do objeto são predeterminados, com características invariáveis ou sujeitas a diferenças mínimas e irrelevantes.

21.3 Considerando que as especificações estabelecidas são usuais no mercado, uma vez que o objeto aqui pretendido já é utilizado na SEDEC e de similar forma por diversas outras instituições públicas e privadas.

21.4 Considerando que objetos similares já foram adquiridos na forma de pregão eletrônico, ratifica-se que o objeto alvo deste certame é um bem comum e desta forma solicitamos que o mesmo seja licitado na MODALIDADE DE PREGÃO, na sua forma eletrônica, do tipo menor preço global.

22 CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

22.1 A administração pública optará por produtos/bens de menor impacto ambiental, de forma a garantir a observância da promoção do desenvolvimento nacional sustentável, examinando a incidência, no caso concreto, das diretrizes,

critérios e práticas de sustentabilidade adotadas pelos interessados.

22.2 Evidente que a adoção de uma medida “ecologicamente” correta não será tomada a qualquer custo, principalmente se não for vantajosa para a Autarquia e/ou se comprometer a viabilidade técnica ou econômica da contratação.

22.3 Considerando a crescente preocupação da sociedade em relação às questões ambientais e desenvolvimento sustentável, e ainda considerando os riscos potenciais ao meio ambiente e a saúde pública, ocasionados pelo descarte dos materiais inservíveis caberá à CONTRATADA o correto descarte e o gerenciamento ambientalmente adequado dos resíduos de materiais inerentes à execução dos serviços, tais como, plásticos, telas de computadores, gabinetes, toners, entre outros, no que tange à coleta, reutilização, reciclagem, tratamento ou disposição final, em atendimento à legislação aplicável (IN nº 01-SLTIMPOS, 15/12/2010), inclusive assumindo o compromisso de cumprir todas as normas (legislação) que tratar o assunto de descarte de resíduos sólidos.

22.4 Nos termos do Decreto nº 2.783/98, da Resolução CONAMA nº 267, de 14/11/2000, é terminantemente vedada a utilização, execução dos serviços, de qualquer das Substâncias que destroem a Camada de Ozônio - SDO abrangidas pelo Protocolo de Montreal, notadamente CFCs, Halon, CTC e tricloroetano, ou qualquer produto ou equipamento que as contenha ou delas faça uso, à exceção dos usos essenciais permitidos pelo Protocolo de Montreal, conforme artigo 1º, parágrafo único, do Decreto nº 2.783, de 1998, e artigo 4º da Resolução CONAMA nº 267, de 14/11/2000.

23. DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO

23.1 Observado o disposto nos artigos 73 a 76 da Lei 8.666/93, o recebimento do objeto desta contratação será realizado da seguinte forma:

23.1.1 Provisoriamente, após parecer circunstanciado, elaborado pelo REPRESENTANTE ou COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO, no prazo de 15 (quinze) dias úteis após a entrega do objeto.

23.1.2 Definitivamente, até 30 (trinta) dias úteis da entrega, após verificação da qualidade e quantidade do objeto que comprove o exato cumprimento das obrigações contratuais assumidas.

23.2 Caso a execução do serviço seja considerada insatisfatória pela fiscalização do contrato, principalmente no que concerne ao material ou pelo método de execução em desacordo com o presente instrumento será lavrado Termo de Recusa, no qual se consignará as desconformidades, devendo o mesmo ser refeito.

23.3 Após a notificação de que trata o subitem anterior, o prazo decorrido até então será desconsiderado, iniciando-se nova contagem tão logo sanada a situação.

23.4 A contratada terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para providenciar a correção do serviço executado, a partir da comunicação oficial feita pela fiscalização da SEDEC.

23.5 Caso a correção não ocorra no prazo determinado, estará a CONTRATADA incorrendo em atraso na entrega e sujeita a aplicação das sanções previstas no contrato e seus anexos.

23.6 O recebimento provisório e definitivo do objeto não exclui a responsabilidade civil a ele relativa, nem a ético-profissional, pela sua perfeita execução e dar-se-á se satisfeitas as seguintes condições:

23.7 O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato.

23.8 O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e setorial e caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.

23.9 O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentado, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base nas medições definidas no contrato.

24. DO PREPOSTO DA CONTRATADA

24.1 A CONTRATADA deverá manter durante todo o período de vigência do contrato um Preposto, sem custo para a contratante, com fins de representá-la administrativamente, sempre que necessário, devendo indicá-lo mediante declaração específica, na qual constarão todos os dados necessários, tais como nome completo, endereço e telefone celular, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional, entre outros.

24.2 Na designação do Preposto é terminantemente vedada a indicação dos próprios funcionários responsáveis pela prestação dos serviços junto à CONTRATANTE para o desempenho de tal função.

24.3 O Preposto designado não necessitará permanecer em tempo integral à disposição da CONTRATANTE, devendo, contudo, atender todas as informações requeridas, de forma a garantir o pronto atendimento a quaisquer solicitações da CONTRATANTE.

24.4 A CONTRATADA deverá instruir seu Preposto quanto à necessidade de atender prontamente a quaisquer solicitações da CONTRATANTE, na figura do Gestor ou comissão de fiscalização, acatando imediatamente as determinações, instruções e orientações destes, inclusive quanto ao cumprimento das normas internas, desde que de acordo com a legalidade, e devendo, ainda, tomar todas as providências pertinentes para que sejam corrigidas quaisquer falhas detectadas na execução dos serviços contratados.

24.5 O preposto deverá ser indicado, formalmente, no prazo de até 24 horas após a assinatura do Instrumento Contratual.

24.6 São atribuições do Preposto, dentre outras:

- a) Comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços contratados, nas dependências da CONTRATANTE.
- b) Zelar pela segurança, limpeza e conservação dos equipamentos e das instalações da CONTRATANTE colocados à disposição dos empregados da CONTRATADA.
- c) Cumprir e fazer cumprir todas as determinações, instruções e orientações emanadas das autoridades da CONTRATANTE.
- d) Apresentar informações e/ou documentação solicitada pela CONTRATANTE e/ou pela fiscalização do contrato, inerentes à execução e às obrigações contratuais, em tempo hábil, estabelecendo-se para tanto o prazo de 72 horas.
- e) Reportar-se ao fiscal do contrato para dirimir quaisquer dúvidas a respeito da execução dos serviços e das demais obrigações contratuais.
- f) Relatar ao fiscal do contrato, pronta e imediatamente, por escrito, toda e qualquer irregularidade observada.
- g) Encaminhar ao fiscal do contrato todas as Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados.
- h) Esclarecer quaisquer questões relacionadas às Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados, ou de qualquer outra documentação encaminhada, sempre que solicitado.
- i) Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados da CONTRATADA, respondendo perante a CONTRATANTE por todos os atos e fatos gerados ou provocados por eles.
- j) Representar a CONTRATADA, sempre que necessário, nas eventuais reuniões operacionais e/ou administrativas que se fizerem necessárias, não obstante a possibilidade de estar acompanhado por outros representantes da empresa.
- k) Receber em nome da contratada eventuais notificações e intimações que se fizerem necessárias, inclusive com relação a eventuais processos administrativos visando aplicação de sanções, pagamento, reajustes e etc.

25. PROCEDIMENTOS DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATO

25.1 A fiscalização do Contrato decorrente deste Instrumento caberá aos servidores da SEDEC, formalmente designados, que determinarão o que for necessário para a regularização de faltas ou defeitos, nos termos do artigo 67 da Lei nº 8.666 de 1993, ficando o titular do referido Ente como corresponsável.

25.2 A unidade gestora do Contrato será a Assessoria de Informática da SEDEC.

25.3 Por Fiscalização entende-se o conjunto de atividades exercidas, de modo sistemático, pela SEDEC e seus prepostos, objetivando a verificação do cumprimento das disposições contratuais, técnicas e administrativas, em todos os seus aspectos.

25.4 A CONTRATADA deverá sujeitar-se à fiscalização do CONTRATANTE quanto ao acompanhamento do cumprimento das obrigações pactuadas, prestando-lhe todos os esclarecimentos solicitado, bem como atendendo às reclamações consideradas procedentes e acatar-lhes as exigências quanto à execução dos serviços, horários, qualidade e providenciar a imediata correção de deficiências constatadas quanto à execução dos serviços CONTRATADOS.

25.5 A SEDEC manterá, desde o início dos serviços, a seu critério exclusivo, uma Comissão de Fiscalização e ou servidor formalmente designado para acompanhamento e controle dos trabalhos.

25.6 Todos os atos e instruções emanados ou emitidos pela Fiscalização serão considerados como se fossem praticados pela SEDEC.

25.7 A atuação ou a eventual omissão da Fiscalização durante a realização dos trabalhos não poderá ser invocada para eximir a CONTRATADA da responsabilidade pela execução dos serviços.

25.8 A Fiscalização tem autonomia para exercer, dentre outras, as seguintes atividades:

- a) Solucionar as dúvidas e questões pertinentes à prioridade ou sequência dos serviços, bem como às interferências e interfaces dos trabalhos da CONTRATADA com as atividades de outras empresas, profissionais e/ou pessoas;
- b) Exercer rigoroso controle sobre o cronograma de rotinas de execução dos serviços, aprovando os eventuais ajustes que ocorrerem durante o desenvolvimento dos trabalhos;
- c) Avaliar eventuais acréscimos ou supressões de serviços necessários ao perfeito atendimento do objeto do Contrato, de responsabilidade exclusiva do Gestor;
- d) Aprovar partes, etapas ou a totalidade dos serviços executados, verificar e atestar as respectivas medições, bem como conferir, certificar e encaminhar para pagamento as faturas emitidas pela CONTRATADA.
- e) Realizar testes de controle, por amostragem, sempre que julgar necessário;
- f) Analisar a execução dos serviços mediante o acompanhamento de indicadores mínimos de desempenho, disponibilidade e qualidade, que compõem o Nível Mínimo de Serviço.

26. DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

26.1 A contratada deverá executar fielmente suas obrigações, de acordo com as cláusulas avençadas no TERMO DE REFERÊNCIA e na legislação, respondendo uma pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

26.2 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por um representante da Administração especialmente designado, permitida a contratação de terceiros para assisti-lo e subsidiá-lo de informações pertinentes a essa atribuição.

26.3 O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

26.4 Caso seja observada pela fiscalização de alguma das hipóteses caracterizadoras da inexecução total ou parcial do contrato a empresa estará passível da aplicação de sanções administrativas previstas em lei, em razão do descumprimento contratual, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais.

26.5 Em todos os casos será garantido à CONTRATADA o direito de ampla defesa e do contraditório previamente à eventual em decorrência da aplicação de penalidade.

26.6 As multas previstas no contrato serão descontadas na forma do Art. 86 da Lei 8.666/93, ou seja, primeiramente da garantia de execução contratual e, sendo superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.

26.7 A aplicação de eventual sanção administrativa será realizada de forma objetiva e obedecerá obrigatoriamente às TABELAS I e II, abaixo:

26.7.1 A TABELA I refere-se à tipificação do descumprimento.

26.7.2 A TABELA II refere-se à dosimetria para aplicação da multa.

26.8 O não cumprimento das obrigações contratuais descritas na TABELA I implicará em multa sobre o valor do pagamento mensal dos serviços efetivamente prestados, salvo justificativa aceita pela SEDEC, observado as regras dos subitens 26.5 e 26.6 deste Instrumento.

26.9 O valor da multa é representado pelo somatório total dos percentuais indicados na TABELA II, para cada indicador de serviço que for descumprido junto a TABELA I, segundo a proporção da gravidade.

TABELA I - TIPIFICAÇÃO

OCORRÊNCIA	DESCRIÇÃO	GRAU	HIPÓTESES DE INCIDÊNCIA
01	Deixar de manter sede, filial ou escritório de atendimento na cidade local de prestação de serviços	02	Por ocorrência
02	Deixar de entregar ou entregar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida por força do contrato, sendo determinado o prazo de 72 (setenta e duas) horas.	02	Por ocorrência
03	Não apresentar contato de representantes da empresa, para motivação de providências que se façam necessárias ao longo da vigência contratual	01	Por dia de atraso
04	Deixar de comunicar, por escrito, imediatamente após o fato, qualquer anormalidade ocorrida durante a execução dos serviços	02	Por ocorrência
05	Dificultar as ações do Órgão Fiscalizador, deixando de prestar esclarecimentos solicitados	02	Por ocorrência
06	Deixar de apresentar ou apresentar com atraso superior ao mês de competência, documentação fiscal, necessária à comprovação das obrigações	02	Por ocorrência
07	Deixar de cumprir ou de se adaptar as políticas e normas adotadas pelo SEDEC, previstas em Leis	02	Por ocorrência
08	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus Anexos, não previstos nesta tabela de multas, após formalmente notificada pela fiscalização	04	Por item e Por ocorrência
10	Deixar de cumprir as orientações, observações, exigências e determinações da unidade gestora quanto à execução dos serviços	04	Por ocorrência
11	Deixar de manter quantitativos mínimos necessários à correta execução do contrato	05	Por ocorrência

12	Utilizar as dependências da SEDEC para fins diversos do objeto do contrato	05	Por ocorrência
13	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais	05	Por ocorrência
14	Utilizar materiais, insumos e ou mão de obra em desacordo com as especificações deste Instrumento	04	Por ocorrência
15	Deixar de ressarcir ao erário os danos ou prejuízos que lhe der causa ou a outros	05	Por ocorrência
16	Suspender ou interromper os serviços contratuais, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito	05	Por ocorrência

TABELA II - DOSIMETRIA

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
01	0,1% sobre o valor mensal do contrato enquanto não corrigido a irregularidade
02	0,2% sobre o valor mensal do contrato enquanto não corrigido a irregularidade
03	0,4% sobre o valor mensal do contrato enquanto não corrigido a irregularidade
04	0,8% sobre o valor mensal do contrato enquanto não corrigido a irregularidade
05	1,6% sobre o valor mensal do contrato enquanto não corrigido a irregularidade

26.10 O percentual indicado na TABELA II de dosimetria será aplicado sobre o valor total da cobrança pelos serviços mensais prestados pela CONTRATADA.

26.11 O valor da multa a ser aplicada no mês será o somatório de cada um dos graus de dosimetria individualmente calculado.

26.12 O valor das multas não poderá exceder, em seu total, o equivalente a 20% (vinte por cento) do valor do contrato ou do empenho, consoante determina o Art. 87 do Decreto Estadual nº 3.148/80.

26.13 Em todos os casos, a inexecução dos serviços, total ou parcial, a execução imperfeita, a mora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração contratual, sujeitará a CONTRATADA, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, aplicação das sanções previstas na Lei nº 8.666 de 1993 e demais normas pertinentes, assegurados, nos termos da lei, a ampla defesa e o contraditório.

26.14 Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

26.14.1 Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendido aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado.

26.14.2 Multa:

26.14.2.1 O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará a CONTRATADA à multa de mora de 1% (um por cento) por dia útil que exceder o prazo estipulado, a incidir sobre o valor do contrato, limitado à incidência a 15 (quinze) dias, hipótese em que poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar inexecução total das obrigações assumidas, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.

26.14.2.2 Multa Administrativa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, aplicado de acordo com a gravidade da infração e proporcionalmente às parcelas não executadas referentes às demais obrigações da contratada não especificadas na TABELA I deste Instrumento.

26.14.2.3 Multa de 0,07% (zero vírgula zero sete por cento) do valor total da contratação devidamente atualizado, por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento), na hipótese de recusa injustificada da CONTRATADA em apresentar a garantia, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da data da assinatura do contrato, e/ou recompor o valor da garantia no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após regularmente notificada.

26.14.2.4 Na hipótese de rescisão administrativa, além das demais sanções cabíveis, a SEDEC poderá: a) reter, a título de compensação, os créditos devidos à contratada e cobrar as importâncias por ela recebidas indevidamente; b) cobrar da contratada multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o saldo reajustado dos serviços não-executados e; c) cobrar indenização suplementar se o prejuízo for superior ao da multa;

26.14.3 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro¹, por prazo não superior a 02 (dois) anos.

26.14.4 Declaração de idoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

26.15 As sanções previstas nos subitens 26.14.1 e 26.14.2 serão impostas pelo Ordenador de Despesa, na forma do art. 35 do Decreto Estadual nº 3.149/80.

26.16 A sanção do subitem 26.14.3 será imposta pelo Exmo. Senhor Secretário do Estado ou pelo Ordenador de Despesa, devendo, neste caso, a decisão ser submetida à apreciação da primeira autoridade, na forma do art. 35 do Decreto Estadual nº 3.149/80.

26.17 A aplicação da sanção prevista no subitem 26.14.4 é de competência exclusiva do Exmo. Senhor Secretário de Estado.

26.18 A sanção prevista no subitem 26.14.2.2 e 26.14.2.3 poderá ser aplicada juntamente com as demais penalidades, assegurados à CONTRATADA o contraditório e ampla defesa, no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

26.19 As sanções previstas neste Instrumento são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

26.20 A multa, aplicada após regular processo administrativo, poderá ser descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATANTE, observado o direito de que trata o subitem 26.5 deste Instrumento.

26.21 Se a multa for de valor superior ao do pagamento devido, a CONTRATANTE continuará efetivando os descontos nos meses subsequentes, até que seja atingido o montante atribuído à penalidade, ou, se entender mais conveniente, poderá descontar o valor remanescente da garantia prestada, ou ainda, quando for o caso, realizar a cobrança

judicialmente.

26.22 Não será aplicada multa de que trata o item 26.14.2 se, comprovadamente, o atraso na prestação do serviço advier de caso fortuito ou motivo de força maior.

26.23 Nas reincidências específicas, deverá corresponder ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 20% (vinte por cento) do valor do Contrato ou do empenho, conforme preceitua o artigo 87 do Decreto Estadual nº 3.149/80.

27. CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS

27.1 O critério de avaliação das propostas será o menor preço global.

27.2 A composição do valor global deverá levar em consideração o somatório dos valores fixos referentes aos serviços de Infraestrutura e atendimento e o limite de custos eventuais com UST (unidade de Serviços Técnicos).

27.3 O regime de execução dos serviços fixos de Infraestrutura e Atendimento será de forma contínua, com dedicação exclusiva, por preço global.

27.4 As empresas deverão estimar seus preços com base nas especificações e obrigações definidas na legislação e no Termo de Referência, de modo a não incorrer em erro.

27.5 No preço proposto deverão estar inclusas todas as despesas com salários, leis sociais, trabalhistas, transporte, alimentação, despesas administrativas, lucro, equipamentos, materiais e demais insumos necessários à sua composição.

27.6 A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da contratação.

27.7 O disposto acima se aplica, inclusive, nos casos de equívoco afeto à fixação dos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como o valor provido com o quantitativo de vale transporte.

27.8 Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executadas, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea “b” do inciso I do art. 65 da Lei 8.666, de 1993, tal como reza o §2º, do Art. 63 da Instrução Normativa 05/2017.

27.9 Deverão ser observados, quando do preenchimento da planilha de custos e formação de preços, os valores, percentuais e benefícios exigidos em normas gerais e específicas aplicáveis, em especial aqueles estabelecidos nas legislações vigentes relativos ao recolhimento dos encargos sociais.

27.10 Na formulação de sua proposta, a empresa deverá informar e observar o regime de tributação ao qual está submetida, inclusive no tocante à incidência das alíquotas do ISS, PIS e COFINS sobre seu faturamento, conforme Leis 10.637/2002 e 10.833/2003, e Lei Complementar nº 123/06, no caso de micro e pequenas empresas optantes pelo Simples Nacional.

28 DA VISITA TÉCNICA

28.1 A visita técnica é facultativa sendo, no entanto, de total responsabilidade da empresa CONTRATADA a correto execução do serviço.

28.2 Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, a empresa poderá, em caráter opcional, realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, durante o expediente da unidade.

28.3 Esta vistoria tem por finalidade proporcionar a todos os interessados traçar seus planejamentos com base no pleno

conhecimento das peculiaridades das instalações, ocasião em que serão proporcionados todos os esclarecimentos quanto aos locais de execução dos serviços e outras informações pertinentes ao objeto.

28.4 Através da visita técnica a administração poderá permitir a criação de ações que racionalizam os esforços de mão de obra, bem como de material e de tempo das operações, gerando redução de custos e prazos, evitando-se assim a inconveniência de serem oferecidas propostas com escopos em descordo com os termos previstos neste Instrumento.

28.5 O prazo para a vistoria se iniciar imediatamente no dia útil seguinte da publicação do edital, estendendo-se pelo período de 05 dias úteis, sendo que para a realização da vistoria, o representante deverá estar devidamente identificado.

28.6 É facultado às empresas interessadas comparecer fisicamente ao local da execução do objeto contratual com a finalidade de vistoriá-lo em conjunto com os eventuais equipamentos existentes, tomando ciência de suas características, para a perfeita execução dos serviços.

28.7 A opção pela visita física para a realização de vistoria técnica constitui direito e ônus da empresa interessada, com vistas à elaboração precisa e técnica de sua proposta, mas não ostenta caráter eliminatório para fins de exame de habilitação.

28.8 A empresa que fizer a opção de não vistoria os locais onde serão prestados os serviços, ora objeto da contratação, não poderá alegar desconhecimento das condições de execução contratual, principalmente com relação aos hardwares e demais equipamentos como pretexto para eventual inexecução total ou parcial do Contrato, atrasos na implementação ou alterações do objeto contratual.

28.9 Nessa hipótese, como alternativa possível, admite-se a apresentação de declaração da empresa no sentido de que conhece os detalhes do objeto contratual (situação atual do local, eventuais equipamentos e extensão dos serviços), assumindo a responsabilidade por eventuais problemas na sua execução.

28.10 O agendamento para realização da visita física para realização de vistoria técnica poderá ser realizado através de contato com a Assessoria de Informática da SEDEC, por meio do e-mail assinfo@cbmerj.rj.gov.br.

28.11 As empresas ficam cientes de que não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores no sentido da inviabilidade de cumprir com as obrigações, face ao desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas.

29 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

29.1 Conforme a inteligência do Enunciado nº 39 da PGE - Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro, às exigências de qualificação técnica têm por objetivo verificar, pela análise de sua experiência pretérita, se a empresa interessada possui condições técnicas para executar a contento o objeto, evitando que o Poder Pública contrate pessoas desqualificadas.

29.2 A qualificação técnica exigida no presente item deste Termo de Referência, refere-se a capacidade técnico-operacional relacionada à sociedade empresária.

29.3 Destarte, para fins de comprovação da qualificação técnica, deverão ser apresentados os seguintes documentos, conforme RESOLUÇÃO PGE Nº 4504 DE 31 DE JANEIRO de 2020:

- a) Um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) aptidão pertinente e compatível em características, quantidade e prazos com o objeto da contratação, na forma do artigo 30, § 4º, da Lei Federal nº 8.666/93 que indiquem nome, função, endereço, telefone ou e-mail de contato do atestador ou qualquer outro meio para eventual contato da SEDEC.
- b) Poderá ser apresentado mais de um atestado de capacidade técnica, sendo aceito o seu somatório, desde que reste demonstrada a execução concomitante do objeto.
- c) Os atestados de capacidade técnica deverão ser acompanhados das cópias dos respectivos contratos que lhes deram origem.

29.4 Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação poderão ser objeto de diligência a critério do pregoeiro, para verificação da autenticidade e da veracidade do conteúdo. Se forem encontradas divergências entre o especificado no(s) atestado(s) de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, a licitante ficará sujeita às penalidades cabíveis.

30. DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA²

²Aos licitantes que participem de qualquer processo licitatório, cabe a obrigação de comprovar à Administração Pública os requisitos mínimos quanto à sua capacidade de executar o objeto que se pretende contratar, como condição à habilitação para a celebração do pretendido vínculo jurídico, tal como se observa do Art. 31 de Lei de Licitações, de modo que a exigência acostada no Edital têm por objetivo verificar, pela análise contábil, se o licitante possui condições financeiras para executar a contento o objeto do certame, evitando que o Poder Público contrate com pessoas desqualificadas o que, em tese, colocaria em risco não só a execução do serviço, bem como o próprio erário.

30.1 A pretensa contratada deverá comprovar os requisitos mínimos quanto à sua capacidade de executar o objeto, como condição à habilitação para a celebração do pretendido vínculo jurídico, tal como se observa do Art. 31 de Lei de Licitações, de modo que a exigência a que se refere o presente Instrumento tem por objetivo verificar, pela análise contábil, se a empresa interessada possui condições financeiras para executar a contento o contrato, evitando que o Poder Pública contrate com pessoas desqualificadas o que, em tese, colocaria em risco não só a execução do serviço, bem como o próprio erário.

30.2 A empresa detentora da proposta com o menor preço deverá apresentar certidões negativas de falências e recuperação judicial e extrajudicial expedidas pelos distribuidores da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física.

30.3 Se a empresa não for sediada na Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro, as certidões deverão vir acompanhadas de declaração oficial da autoridade judiciária competente, relacionando os distribuidores que, na Comarca de sua sede, tenham atribuição para expedir certidões negativas de falências e recuperação judicial, ou de execução patrimonial.

30.4 Não será causa de inabilitação 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.

31. DO CREDENCIAMENTO PARA PARTICIPAÇÃO

31.1 Somente poderão participar do processo de contratação, empresas devidamente credenciadas junto ao SIGA, conforme previsto no art. 5º, parágrafo 2º do Decreto nº 31.864/02.

32. FORMA DE PAGAMENTO

32.1 Os pagamentos serão efetuados, mensalmente, por meio de crédito em conta corrente da instituição financeira CONTRATADA pelo Estado (atualmente Banco Bradesco S/A), cujo número e agência deverão ser informados pelo adjudicatário até a assinatura do contrato.

32.2 Os pagamentos dos valores fixos mensais referentes aos serviços de Infraestrutura e de Atendimentos serão realizados pela CONTRATANTE, levando-se em consideração os Níveis Mínimos de Serviço, observado as especificações deste Instrumento.

32.3 A soma das unidades de serviço técnico está limitada a X UST para o período de 12 (doze) meses, sendo apresentadas nas Ordens de Serviço, que devem ser autorizadas e aprovadas pela CONTRATANTE através do Gestor e Fiscal do contrato, multiplicado pelo valor unitário da UST.

32.4 A contratada deverá apresentar a cada período mensal um relatório contendo, obrigatoriamente, os locais, datas, discriminação detalhada dos serviços executados, com quantitativo, tipo de serviço e unidade de execução, sendo que estes deverão incluir todos os custos diretos e indiretos (tributos, tarifas e emolumentos, encargos sociais, trabalhistas

etc.) envolvidos na prestação do serviço.

32.5 O pagamento será realizado pela CONTRATANTE no prazo de até 30 (trinta) dias após o recebimento definitivo do objeto, contado a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela.

32.6 Ressalte-se que só serão pagos os serviços efetivamente comprovados, sendo que em caso de erro, a fatura será devolvida à CONTRATADA, e o prazo de pagamento retornará à contagem inicial.

32.7 O faturamento mensal do serviço deverá observar a aplicação de eventuais multas, respeitando sempre o direito ao contraditório e ampla defesa.

33. DO REAJUSTE DE PREÇOS

33.1 O preço pactuado na contratação não será reajustado já que o prazo de duração do contrato será de apenas 06 (seis) meses.

34. DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

34.1 O prazo de duração do contrato será de 06 (seis) meses, contados a partir da data de sua publicação no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, não podendo ser prorrogado.

35. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

35.1 A empresa deverá apresentar, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data de assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, com validade de três meses após o término de vigência regular do mesmo, conforme previsto no art. 56, da Lei nº 8.666/93, com o objetivo de assegurar o cumprimento das obrigações, mediante a opção por uma, ou mais de uma, das seguinte modalidades:

- a)caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;
- b)seguro-garantia; ou
- c)fiança bancária.

35.2 A garantia não prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

35.3 Caso o valor do contrato seja alterado, consoante Art. 65 da Lei Federal 8.666 de 1993, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 10 (dez) dias úteis, para que seja mantido o percentual de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

35.4 Nos casos em que valores de multa venham a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de 10 (dez) dias úteis, sob pena de rescisão administrativa do contrato.

35.5 Deverá constar na garantia, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo §1º do artigo 56 da Lei nº 8.666 de 1993, uma Cláusula prevendo a cobertura para os seguintes eventos, dentre outros:

- a)Prejuízos advindos do não cumprimento do contrato.
- b)Multas punitivas aplicadas pela fiscalização à CONTRATADA;
- c)Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.
- d)Obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela CONTRATADA.

36. DA RESCISÃO

36.1 O respectivo contrato poderá ser rescindido por ato unilateral da CONTRATANTE, pela inexecução total ou parcial do pacto contratual, nos termos dos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666 de 1993, sem que caiba à CONTRATADA direito a indenizações de qualquer espécie.

36.2 A declaração de rescisão do contrato, independentemente da prévia notificação judicial ou extrajudicial, operará

seus efeitos a partir da publicação em Diário Oficial.

36.3 Os casos de rescisão contratual previstos neste Instrumento serão formalmente motivados nos autos do processo administrativo, assegurando à CONTRATADA o direito ao contraditório e a prévia e ampla defesa.

37. DA COOPERATIVA E CONSÓRCIO DE EMPRESAS

37.1 Visando garantir à competitividade e maior abrangência do mercado, é vedada a participação de consórcio e cooperativas de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição, dadas as características específicas da contratação dos serviços a serem fornecidos, que não pressupõem multiplicidade de atividades empresariais distintas.

38. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

38.1 É admissível a fusão, cisão ou incorporação do contratado com outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na contratação original e sejam mantidas as demais cláusulas e condições do Edital, bem como, não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do fornecimento, quando for o caso.

39. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

39.1 Os recursos necessários à realização do serviço licitado correrão à conta da dotação orçamentária prevista no Edital.

40. DA SUBCONTRATAÇÃO

40.1 Na forma da lei será admitida a possibilidade de subcontratação parcial dos serviços licitados, principalmente na medida em que a parcela passível de subcontratação não contempla atividade de maior relevância técnica.

40.2 A empresa CONTRATADA poderá subcontratar total ou parcialmente as obrigações descritas deste Instrumento, principalmente com vistas à solução de descarte sustentável, haja vista que não se pode exigir que as empresas especializadas na solução de infraestrutura e atendimento possuem previamente à licitação, licenças, licenças ambientais de resíduos sólidos o que, de certo, poderia alijar a concorrência e/ou limitar a participação de outras empresas interessadas, talvez em melhores condições.

40.3 De modo a balizar o entendimento de que trata os Art. 72 e 78, inc. IV, da Lei de Licitações fica estabelecido que o limite da subcontratação de que trata o subitem anterior será de até 10% (dez por cento) do valor total da contratação.

41. DECLARAÇÃO DE RATIFICAÇÃO

41.1 Na forma estabelecida pelo Art. 9º da Lei nº 8.666/93, a área demandante devidamente representado pelo seu gestor responsável DECLARA e RATIFICA para todos os efeitos legais que o presente Termo de Referência foi elaborado com independência técnica, sem qualquer forma de participação, direta ou indireta, de pessoa ou empresas estranhas ao quadro de servidores da Autarquia, através de Comissão Especial independente criada exclusivamente para essa finalidade.

41.2 Considera-se participação indireta, para fins do disposto no subitem anterior, a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista entre os autores do projeto, pessoa física ou jurídica, e o licitante ou responsável pelos serviços, fornecimentos e obras, incluindo-se os fornecimentos de bens e serviços a estes necessários.

43 ANEXOS

Único – Unidades da Secretaria de Estado da Defesa Civil.

ASSINATURA DO ASSESSOR CHEFE DE INFORMÁTICA DA SEDEC

Maj BM QOC/01 GUILHERME PEREIRA GODOI - 28.985
Assessor Chefe de Informática da SEDEC

ASSINATURA DOS RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO

1º TEN BM QOC/15 EDUARDO DE CASTRO VANZAN DE ALMEIDA - RG: 49.937
Presidente da Comissão do TR – ASSINFO

1º TEN BM QOC/17 JUAN CARLOS SILVA - RG: 53.369
Membro da Comissão de ETP e TR – ASSINFO

CB BM Q00/14 DANIEL ARAUJO BARROS - 49377
Membro da Comissão de ETP e TR - ASSINFO

Rio de Janeiro, 08 março de 2023

ANEXO ÚNICO – UNIDADES DA SECRETARIA DE ESTADO DA DEFESA CIVIL

1 - Secretaria de Estado de Defesa Civil - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

1.1 - Gabinete da SEDEC - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

1.1.1 - Chefia de Gabinete da SEDEC - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

1.1.1.1 - Ouvidoria-Geral - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

1.1.2 - Centro de Referência ao Bombeiro Militar em Situação de Violência Doméstica e Familiar - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

1.2 - Assessoria Jurídica - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

1.3 - Assessoria de Informática - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

1.4 - Assessoria de Comunicação Social - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

1.4.1 - Porta-Voz da SEDEC - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

1.5 - Assessoria de Planejamento - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

- 1.6 - Controladoria da SEDEC - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.6.1 - Coordenação de Integridade e Análise de Riscos - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.6.2 - Coordenação de Apoio ao Controle Externo - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.6.3 - Coordenação de Auditoria e Fiscalização - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.6.4 - Coordenação de Análise de Prestação e Tomada de Contas - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.6.5 - Coordenação de Controle Interno - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.6.6 - Coordenação Administrativa - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.7 - Assessoria de Relações Institucionais - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.8 - Coordenadoria de Recebimento e Distribuição - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9 - Subsecretaria de Estado de Defesa Civil - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.1 - Superintendência Administrativa - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.1.1 - Diretoria-Geral de Administração e Finanças - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.1.1.1 - Coordenação de Requisições - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.1.1.2 - Coordenação de Licitações - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.1.1.3 - Coordenação de Contratos - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.1.1.4 - Coordenação de Execução Orçamentária - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.1.1.5 - Coordenação de Execução Financeira - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.1.1.6 - Coordenação de Recursos Humanos - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.1.1.7 - Coordenação de Contabilidade - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.1.1.8 - Coordenação de Apoio ao Controle - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.1.1.9 - Coordenação Administrativa - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.2 - Superintendência Operacional - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.2.1 - Diretoria-Geral de Defesa Civil Rua Elpidio Boa Morte S/nº - Praça da Bandeira, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.2.1.1 - Centro Estadual de Gestão de Desastres - Rua Elpidio Boa Morte S/nº - Praça da Bandeira, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.2.1.2 - Centro Estadual de Gerenciamento de Emergência Nuclear - Rua Elpidio Boa Morte S/nº - Praça da Bandeira, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.2.1.3 - Centro de Coordenação e Controle de Emergência Nuclear - Estrada do Marinas, 91 Shopping Pirata's - Sala 324 à 327, Centro, Angra dos Reis - RJ
- 1.9.2.1.4 - Centro Estadual de Monitoramento e Alerta de Desastres Naturais do Estado do Rio de Janeiro - R. Carmo Neto, Prédio do CICC-RJ, Cidade Nova, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.2.1.5 - Posto Central de Ajuda Humanitária - Av. Genemário Dantas, 109, Tanque, Rio de Janeiro
- 1.9.2.1.6 - Coordenadoria-Geral das Regionais de Defesa Civil - Rua Elpidio Boa Morte S/nº - Praça da Bandeira, Rio de Janeiro - RJ

- 1.9.2.1.6.1 - Regional de Defesa Civil 1 - Capital - Rua Visconde de Santa Isabel 32, Vila Isabel, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.2.1.6.2 - Regional de Defesa Civil 2 - Baixada Fluminense - Av. Governador Roberto Silveira, 12221, Nova Iguaçu - RJ
- 1.9.2.1.6.3 - Regional de Defesa Civil 3 - Metropolitana - Avenida Quintino Bocaiúva, S/Nº, Charitas, Niterói -RJ
- 1.9.2.1.6.4 - Regional de Defesa Civil 4 - Costa Verde - Estrada do Marinas 91 Sala 324 a 327, Praia do Jardim, Angra dos Reis - RJ
- 1.9.2.1.6.5 - Regional de Defesa Civil 5 - Sul I - Avenida Homero Leite, 352, Saudade, Barra Mansa– RJ (Dependências do 7º GBM)
- 1.9.2.1.6.6 - Regional de Defesa Civil 6 - Sul II - Av. César Lattes, 494, Parque Guararapes, Miguel Pereira - RJ
- 1.9.2.1.6.7 - Regional de Defesa Civil 7 - Serrana I - Rua Guandu, 680, Pimenteiras, Teresópolis - RJ
- 1.9.2.1.6.8 - Regional de Defesa Civil 8 - Serrana II - Praça da Bandeira, 1027, Vila Nova, Nova Friburgo - RJ
- 1.9.2.1.6.9 - Regional de Defesa Civil 9 - Baixada Litorânea - Rua Alfredo Backer, 290, Centro, Macaé - RJ
- 1.9.2.1.6.10 - Regional de Defesa Civil 10 - Norte - Av. Carlos Alberto Chebabe 517 - Guarus, Campos dos Goytacazes - Rj
- 1.9.2.1.6.11 - Regional de Defesa Civil 11 - Noroeste - Rua Alcides Augusto Magalhães, 470, Ministro Sá Tinoco, Itaperuna - RJ
- 1.9.2.2 - Instituto Científico e Tecnológico de Defesa Civil - Rua Elpidio Boa Morte S/nº - Praça da Bandeira, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.2.2.1 - Escola de Defesa Civil - Rua Elpidio Boa Morte S/nº - Praça da Bandeira, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.2.2.2 - Centro de Estudos e Pesquisas em Defesa Civil - Rua Elpidio Boa Morte S/nº - Praça da Bandeira, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.2.2.3 - Coordenação Especial de Ações do Meio Ambiente - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.2.3 - Diretoria-Geral de Ações Comunitárias - Rua Elpidio Boa Morte S/nº - Praça da Bandeira, Rio de Janeiro - RJ
- 1.9.2.3.1 - Coordenadoria de Apoio à Medicina Legal - Av. Nossa Senhora da Penha, 25, Penha, Rio de Janeiro - Rj
- 1.9.3 - Superintendência de Saúde - Av. Paulo de Frontin, 876, Rio Comprido, Rio de Janeiro - Rj
- 1.9.3.1 - Diretoria-Geral de Saúde - Av. Paulo de Frontin, 876, Rio Comprido, Rio de Janeiro - Rj
- 1.9.3.1.1 - Subdiretoria Administrativa de Saúde - Av. Paulo de Frontin, 876, Rio Comprido, Rio de Janeiro - Rj
- 1.9.3.1.1.1 - Divisão Administrativa - Av. Paulo de Frontin, 876, Rio Comprido, Rio de Janeiro - Rj
- 1.9.3.1.1.2 - Divisão de Informática - Av. Paulo de Frontin, 876, Rio Comprido, Rio de Janeiro - Rj
- 1.9.3.1.1.3 - Divisão Financeira - Av. Paulo de Frontin, 876, Rio Comprido, Rio de Janeiro - Rj
- 1.9.3.1.1.4 - Divisão de Planejamento e Logística - Av. Paulo de Frontin, 876, Rio Comprido, Rio de Janeiro - Rj
- 1.9.3.1.2 - Subdiretoria Operacional de Saúde - Av. Paulo de Frontin, 876, Rio Comprido, Rio de Janeiro - Rj
- 1.9.3.1.2.1 - Coordenação Geral de Atenção à Saúde - Av. Paulo de Frontin, 876, Rio Comprido, Rio de Janeiro - Rj
- 1.9.3.1.2.2 - Coordenação Geral de Ensino e Estágios - Av. Paulo de Frontin, 876, Rio Comprido, Rio de Janeiro - Rj
- 1.9.3.1.2.3 - Coordenação Geral de Especialidades de Saúde - Av. Paulo de Frontin, 876, Rio Comprido, Rio de Janeiro -

Rj

1.9.3.1.3 - Hospital Central Aristarcho Pessoa (HCAP) - Av. Paulo de Frontin, 876, Rio Comprido, Rio de Janeiro - Rj

1.9.3.1.4 - 1ª Policlínica - Campinho - Rua Maria Lopes 735, Madureira, Rio de Janeiro - Rj

1.9.3.1.5 - 2ª Policlínica - Nova Iguaçu - Av. Governador Roberto Silveira, 1221, Posse, Nova Iguaçu -RJ

1.9.3.1.6 - 3ª Policlínica - Niterói - Av. Quintino Bocaiuva S/nº, Charitas, Niteroi - RJ

1.9.3.1.7 - 4ª Policlínica - Campos dos Goytacazes - Rua Ten Cel Cardoso, 909, Parque Tamandaré, Campos dos Goytacazes - RJ

1.9.3.1.8 - Farmácia dos Bombeiros do QCG - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

1.9.3.2 - Diretoria-Geral de Odontologia - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

1.9.3.2.1 - Subdiretoria Administrativa de Odontologia - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

1.9.3.2.1.1 - Divisão de Planejamento Estratégico - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

1.9.3.2.1.2 - Divisão de Logística - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

1.9.3.2.1.3 - Divisão Administrativa e de Pessoal - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

1.9.3.2.2 - Subdiretoria Operacional de Odontologia - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

1.9.3.2.2.1 - 1ª Odontoclínica Militar - QCG - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

1.9.3.2.2.2 - 2ª Odontoclínica Militar - Campo Grande - Av. Cesário de Melo 3226, Campo Grande, Rio de Janeiro - RJ

1.9.3.2.2.3 - 3ª Odontoclínica Militar - São João de Meriti - Av. Automóvel Clube 103, São João de Meriti - Rj

1.9.3.2.2.4 - 4ª Odontoclínica Militar - Tenente-Coronel Grey Caetano Coimbra - HCAP - Av. Paulo de Frontin, 876, Rio Comprido, Rio de Janeiro - Rj

1.9.3.2.2.5 - 5ª Odontoclínica Militar - Capitão Tito Augusto Guigon Araújo - Campinho - Rua Domingos Lopes 336 - Campinho - Rio de Janeiro - Rj

1.9.3.2.2.6 - 6ª Odontoclínica Militar - Major Og Gomes de Sá - Nova Iguaçu - Av. Gov. Roberto Silveira 1221 - Posse - Nova Iguaçu - Rj

1.9.3.2.2.7 - 7ª Odontoclínica Militar - Campos dos Goytacazes - Rua Ten Cel Cardoso, 909 . Junto a Policlínica. - Tamandaré - Campos dos Goytacazes - Rj

1.9.3.2.2.8 - 8ª Odontoclínica Militar - Major Paulo Correia Cardoso - Guadalupe - Av. Brasil 23800 - Guadalupe - Rio de Janeiro - Rj

2 - Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

2.1 - Comando-Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

2.1.1 - Gabinete do Comando-Geral - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

2.1.2 - Núcleo do Programa Estadual de Implantação de Serviços de Bombeiro Militar - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

2.2 - Assessoria Parlamentar - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

2.3 - Fundo Especial do CBMERJ - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

- 2.4 - Corregedoria Interna - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.4.1 - Grupamento Especial Prisional - Av. Bartolomeu de Gusmão 850 - São Cristovão - Rio de Janeiro - Rj
- 2.5 - Ajudância-Geral - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.6 - Secretaria das Comissões de Promoções - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.7 - Centro Histórico e Cultural - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.7.1 - Museu Histórico do CBMERJ - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.7.2 - Grupamento de Bombeiros Músicos - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.8 - Chefia do Estado-Maior Geral - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.8.1 - Subchefia Administrativa do Estado-Maior Geral - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.8.1.1 - 1ª Seção do Estado-Maior Geral - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.8.1.2 - 4ª Seção do Estado-Maior Geral - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.8.1.3 - 5ª Seção do Estado-Maior Geral - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.8.2 - Subchefia Operacional do Estado-Maior Geral - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.8.2.1 - 2ª Seção do Estado-Maior Geral - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.8.2.2 - 3ª Seção do Estado-Maior Geral - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.8.2.3 - 6ª Seção do Estado-Maior Geral - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.8.2.4 - 7ª Seção do Estado-Maior Geral - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.8.3 - Secretaria do Estado-Maior Geral - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.8.4 - Assessoria do Estado-Maior Geral - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.9 - Subcomando-Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.1 - Diretoria-Geral de Comando e Controle de Operações - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.1.1 - Centro de Operações do CBMERJ - Rua Carmo Neto S/nº - Cidade Nova - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.1.2 - Centro de Operações de Atendimento Pré-Hospitalar - Rua Carmo Neto S/nº - Cidade Nova - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.2 - Diretoria-Geral de Pessoal - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.2.1 - Subdiretoria-Geral de Pessoal - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.2.2 - Centro de Perícias Médicas - Av. Paulo de Frontin, 876, Rio Comprido, Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.3 - Diretoria-Geral de Serviços Técnicos - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.3.1 - Subdiretoria-Geral de Serviços Técnicos - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.3.2 - Diretoria de Pesquisas, Perícias e Testes - Av. Prefeito Sylvio Picanço, 1533 – Charitas – Niterói – RJ
- 2.9.3.2.1 - Centro de Pesquisas Bombeiro Militar - Av. Prefeito Sylvio Picanço, 1533 – Charitas – Niterói – RJ

- 2.9.3.2.2 - Centro de Perícias Bombeiro Militar - Av. Prefeito Sylvio Picanço, 1533 – Charitas – Niterói – RJ
- 2.9.3.2.3 - Centro de Testes e Controle de Emergência - Av. Prefeito Sylvio Picanço, 1533 – Charitas – Niterói – RJ
- 2.9.4 - Diretoria-Geral de Apoio Logístico - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.4.1 - Subdiretoria-Geral de Apoio Logístico - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.4.2 - Centro de Suprimento e Manutenção - Av. Bartolomeu de Gusmão 850 - São Cristovão - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.4.2.1 - Centro de Suprimento e Manutenção de Material Motomecanizado - Av. Bartolomeu de Gusmão 850 - São Cristovão - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.4.2.2 - Centro de Suprimento e Manutenção de Material Operacional - Av. Bartolomeu de Gusmão 850 - São Cristovão - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.4.2.3 - Centro de Suprimento e Manutenção de Material de Telecomunicações - Av. Bartolomeu de Gusmão 850 - São Cristovão - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.4.2.4 - Centro de Suprimento e Manutenção de Obra - Av. Bartolomeu de Gusmão 850 - São Cristovão - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.4.2.5 - Centro de Suprimento e Manutenção de Ambulâncias - Av. Bartolomeu de Gusmão 850 - São Cristovão - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.4.2.6 - Unidade de Atendimento Odontológico do Centro de Suprimento e Manutenção - Av. Bartolomeu de Gusmão 850 - São Cristovão - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.4.3 - Almoxarifado-Geral do Corpo de Bombeiros - Av. Bartolomeu de Gusmão 850 - São Cristovão - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.4.3.1 - Almoxarifado Médico - Av. Bartolomeu de Gusmão 850 - São Cristovão - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.4.3.2 - Almoxarifado Odontológico - Rua Prefeito Sylvio Picanço 1495 - Charitas - Niteroi - Rj
- 2.9.5 - Diretoria-Geral de Finanças - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.5.1 - Subdiretoria-Geral de Finanças - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.5.2 - Pagadoria Central - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.6 - Diretoria-Geral de Ensino e Instrução - Av. Brasil 23800 - Guadalupe - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.6.1 - Subdiretoria-Geral de Ensino e Instrução - Av. Brasil 23800 - Guadalupe - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.6.2 - Escola Superior de Comando de Bombeiro Militar - Av. Brasil 23800 - Guadalupe - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.6.3 - Academia de Bombeiro Militar D. Pedro II - Av. Brasil 23800 - Guadalupe - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.6.4 - Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Praças - Av. Brasil 23800 - Guadalupe - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.6.5 - Complexo de Ensino e Instrução Coronel Sarmiento - Av. Brasil 23800 - Guadalupe - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.6.5.1 - Destacamento de Bombeiro Militar Escola (DBM/ESCOLA - Guadalupe) - Av. Brasil 23800 - Guadalupe - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.6.6 - Centro de Educação Física e Desportos - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.6.7 - Centro de Treinamento e Reciclagem de Motoristas - Av. Brasil 23800 - Guadalupe - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.6.8 - Centro de Estudos e Pesquisas Odontológicas - Avenida Prefeito Sílvio Picanço, 1495 - Charitas - Niterói - Rj

- 2.9.6.9 - Diretoria de Instrução - Av. Brasil 23800 - Guadalupe - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.6.9.1 - Centro de Instrução Especializada de Bombeiros - Av. Brasil 23800 - Guadalupe - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.7 - Diretoria-Geral de Veteranos e de Pensionistas - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.7.1 - Subdiretoria-Geral de Veteranos e de Pensionistas - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.8 - Diretoria-Geral de Assistência Social - Rua Aristides Caire 74 - Méier - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.8.1 - Subdiretoria-Geral de Assistência Social - Rua Aristides Caire 74 - Méier - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.9 - Diretoria-Geral de Diversões Públicas - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.9.1 - Subdiretoria-Geral de Diversões Públicas - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.10 - Diretoria-Geral de Patrimônio - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.10.1 - Subdiretoria-Geral de Patrimônio - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.11 - Diretoria-Geral de Socorro de Emergência - Praça São Salvador 4 - Catete - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.11.1 - Subdiretoria-Geral de Socorro de Emergência - Praça São Salvador 4 - Catete - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.12 - Comando de Bombeiros de Área I - CBA I - Capital - Rua Aristides Caire 74 - Méier - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.12.1 - Chefia do Estado-Maior do CBA I - Capital - Rua Aristides Caire 74 - Méier - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.12.2 - Grupamento Operacional do Comando-Geral - Praça da República, 45 - Centro, Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.12.2.1 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do Grupamento Operacional do Comando-Geral (DBM 1/GOCG - Santa Teresa) - Rua Almirante Alexandrino 3596 - Santa Tereza - RJ
- 2.9.12.2.2 - 1º Posto Avançado de Bombeiro Militar do Grupamento Operacional do Comando-Geral (PABM 1/GOCG - Gamboa) - R. Rivadávia Corrêa, 60 - Gamboa, Rio de Janeiro - RJ,
- 2.9.12.3 - 1º Grupamento de Bombeiro Militar (1º GBM - Humaitá) - Rua Humaitá 126 – Humaitá - Rio de Janeiro – RJ
- 2.9.12.3.1 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 1º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/1 - Catete) - Pça. São Salvador, Catete - RJ
- 2.9.12.3.2 - 2º Destacamento de Bombeiro Militar do 1º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 2/1 - Gávea) - Rua Major Rubens Vaz 194 - Gávea - Rio de Janeiro - Rio de Janeiro
- 2.9.12.4 - 2º Grupamento de Bombeiro Militar (2º GBM - Méier) - Rua Aristides Caire 56 – Méier Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.12.4.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 2º GBM - Méier - Rua Aristides Caire 56 – Méier Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.12.4.2 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 2º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/2 - Ramos) - Rua Euclides Faria 139 – Ramos - Rio de Janeiro – RJ
- 2.9.12.5 - 8º Grupamento de Bombeiro Militar (8º GBM - Campinho) - Rua Domingos Lopes 336 - Campinho - Rio de Janeiro – Rj
- 2.9.12.5.1 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 8º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/8 - Realengo) - Rua Gal. Sezefredo 449 - Realengo - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.12.6 - 11º Grupamento de Bombeiro Militar (11º GBM - Vila Isabel) - Rua 8 de Dezembro 456 - Vila Isabel - Rio de Janeiro – Rj
- 2.9.12.6.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 11º GBM - Vila Isabel - Rua 8 de Dezembro 456 - Vila Isabel -

Rio de Janeiro - Rj

2.9.12.6.2 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 11º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/11 - Benfica) - Avenida Dom Helder Câmara 09 – Benfica - Rio de Janeiro – Rj

2.9.12.6.3 - 2º Destacamento de Bombeiro Militar do 11º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 2/11 - Tijuca) - Rua Antônio Basílio 610 - Tijuca - Rio de Janeiro - Rj

2.9.12.7 - 12º Grupamento de Bombeiro Militar (12º GBM - Jacarepaguá) - Rua Henriqueta 99 - Tanque - Rio de Janeiro - Rj

2.9.12.7.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 12º GBM - Jacarepaguá - Rua Henriqueta 99 - Tanque - Rio de Janeiro - Rj

2.9.12.8 - 13º Grupamento de Bombeiro Militar (13º GBM - Campo Grande) - Av. Cesário de Melo 3226 - Campo Grande - Rio de Janeiro - Rj

2.9.12.8.1 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 13º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/13 - Santa Cruz) - Pça Ruão S/nº - Santa Cruz - Rio de Janeiro - Rj

2.9.12.8.2 - 2º Destacamento de Bombeiro Militar do 13º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 2/13 - Guaratiba) - Estrada da Matriz 4485 - Guaratiba - Rio de Janeiro - Rj

2.9.12.9 - 17º Grupamento de Bombeiro Militar (17º GBM - Copacabana) - Rua Xavier da Silveira, 120 Copacabana - Rio de Janeiro

2.9.12.10 - 19º Grupamento de Bombeiro Militar (19º GBM - Ilha do Governador) - Estrada do Galeão S/nº - Ilha do Governador - Rio de Janeiro - Rj

2.9.12.10.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 19º GBM - Ilha do Governador - Estrada do Galeão S/nº - Ilha do Governador - Rio de Janeiro - Rj

2.9.12.10.2 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 19º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/19 - Fundão) - Rua Maria Dolores Lins de Andrade 230 - Ilha do Fundão - Rio de Janeiro - Rj

2.9.12.11 - 24º Grupamento de Bombeiro Militar (24º GBM - Irajá) - Av. Brasil 19001 - Irajá - Rio de Janeiro - Rj

2.9.12.11.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 24º GBM - Irajá - Av. Brasil 19001 - Irajá - Rio de Janeiro - Rj

2.9.12.11.2 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 24º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/24 - Ricardo de Albuquerque) - Rua Capitão Mário Barbedo S/nº - Ricardo de Albuquerque - Rio de Janeiro - Rj

2.9.12.11.3 - 2º Destacamento de Bombeiro Militar do 24º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 2/24 - Parada de Lucas) - Av. Brasil 13350 - Parada de Lucas Rio de Janeiro - Rj

2.9.12.12 - 28º Grupamento de Bombeiro Militar (28º GBM - Penha) - Av. Nossa Senhora da Penha 25 - Penha - Rio de Janeiro - Rj

2.9.12.12.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 28º GBM - Penha - Av. Nossa Senhora da Penha 25 - Penha - Rio de Janeiro - Rj

2.9.13 - Comando de Bombeiros de Área II - CBA II - Serrana - Av. Barão de Rio Branco 1957 - Petrópolis - Rio de Janeiro - Rj

2.9.13.1 - Chefia do Estado-Maior do CBA II - Serrana - Av. Barão de Rio Branco 1957 - Petrópolis - Rio de Janeiro - Rj

2.9.13.2 - 6º Grupamento de Bombeiro Militar (6º GBM - Nova Friburgo) - Pça da Bandeira 1027 – Centro - Nova Friburgo - RJ

2.9.13.2.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 6º GBM - Friburgo - Praça da Bandeira, Rua General Osório, 1027 – Centro - Nova Friburgo – RJ

- 2.9.13.2.2 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 6º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/6 - Cordeiro) - Av. Presidente Vargas s/nº - Cordeiro - Cordeiro – RJ
- 2.9.13.2.3 - 2º Destacamento de Bombeiro Militar do 6º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 2/6 - Cachoeiras de Macacu) - Rua José do Patocínio 156 - Cachoeira de Macacú - Cachoeira de Macacú - RJ
- 2.9.13.2.4 - 3º Destacamento de Bombeiro Militar do 6º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 3/6 - Bom Jardim) - RJ 146 Km 01 - São Miguel - Bom Jardim – RJ
- 2.9.13.2.5 - 4º Destacamento de Bombeiro Militar do 6º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 4/6 - Cantagalo) - RJ 164, KM 0 Pça Miguel Santos - Cantagalo - Cantagalo – RJ
- 2.9.13.2.6 - 1º Posto Avançado de Bombeiro Militar do 6º Grupamento de Bombeiro Militar (PABM 1/6 - Santa Maria Madalena) - Rua Maria da Conceição Rodrigues de Melo, s/n - Manoel de Moraes - 4 distrito - Santa Maria Madalena
- 2.9.13.3 - 15º Grupamento de Bombeiro Militar (15º GBM - Petrópolis) - Av. Barão do Rio Branco 1957 - Retiro - Petrópolis - RJ
- 2.9.13.3.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 15º GBM - Petrópolis - Av. Barão do Rio Branco 1957 - Retiro - Petrópolis - RJ
- 2.9.13.3.2 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 15º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/15 - Três Rios) - Rua Tiradentes 287 - Cantagalo - Tres Rios - RJ
- 2.9.13.3.2.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do DBM 1/15 - Três Rios - Rua Tiradentes 287 - Cantagalo - Tres Rios - RJ
- 2.9.13.3.3 - 2º Destacamento de Bombeiro Militar do 15º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 2/15 - Itaipava) - Estrada União Industrial 9998 - Itaipava - Itaipava - RJ
- 2.9.13.4 - 16º Grupamento de Bombeiro Militar (16º GBM -Teresópolis) - Rua Guandu 680 - Pimenteira - Teresópolis - RJ
- 2.9.13.4.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 16º GBM - Teresópolis - Rua Guandu 680 - Pimenteira - Teresópolis - RJ
- 2.9.13.4.2 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 16º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/16 - Carmo) - Rua Senador Dantas 548 - Carmo - Carmo - RJ
- 2.9.13.4.3 - 2º Destacamento de Bombeiro Militar do 16º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 2/16 - Bonsucesso) - RJ 130 KM 28 - Bonsucesso - Teresópolis - RJ
- 2.9.14 - Comando de Bombeiros de Área III - CBA III - Sul - Rodovia Presidente Dutra Km 232 - Pirai - Pirai - Rj
- 2.9.14.1 - Chefia do Estado-Maior do CBA III - Sul - Rodovia Presidente Dutra Km 232 - Pirai - Pirai - Rj
- 2.9.14.2 - 7º Grupamento de Bombeiro Militar (7º GBM -Barra Mansa) - Av. Homero Leite 352 - Saude - Barra Mansa - RJ
- 2.9.14.2.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 7º GBM - Barra Mansa - Av. Homero Leite 352 - Saude - Barra Mansa - RJ
- 2.9.14.3 - 22º Grupamento de Bombeiro Militar (22º GBM - Volta Redonda) - Rua Governador Luiz Monteiro Portela 346 - Aterrado - Volta Redonda - RJ
- 2.9.14.3.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 22º GBM - Rua Governador Luiz Monteiro Portela 346 - Aterrado - Volta Redonda - RJ
- 2.9.14.3.2 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 22º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/22 - Barra do Pirai) - Rua Angélica 250 - Santana - Barra do Pirai - RJ
- 2.9.14.3.3 - 2º Destacamento de Bombeiro Militar do 22º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 2/22 - Valença) - Rua

Dom Rodolfo Pena 359 - Bairro de Fátima - Valença- RJ

2.9.14.3.3.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do DBM 2/22 - Valença - Rua Dom Rodolfo Pena 359 - Bairro de Fátima - Valença- RJ

2.9.14.3.4 - 3º Destacamento de Bombeiro Militar do 22º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 3/22 - Pirai) - Rodovia Presidente Dutra 232 - Vila São Joaquim - Pirai - RJ

2.9.14.4 - 23º Grupamento de Bombeiro Militar (23º GBM - Resende) - Av. Marcílio Dias 550 - Jardim Jalisco - Resende - RJ

2.9.14.4.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 23º GBM - Resende - Av. Marcílio Dias 550 - Jardim Jalisco - Resende - RJ

2.9.14.4.2 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 23º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/23 - Itaitiaia) - Av. Lauro Mendes Bernardes 700 - Jardim Itaitiaia - Itaitiaia - RJ

2.9.14.5 - 29º Grupamento Bombeiro Militar (29º GBM - Paracambi) - R. Dep. Romeu Natal, 60 - Lages, Paracambi - RJ

2.9.14.5.1 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 29º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/29 - Miguel Pereira) - Rua Eugênio Albino dos Santos 31 - Barão de Jarari - Miguel Pereira - RJ

2.9.14.5.2 - 2º Destacamento de Bombeiro Militar do 29º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 2/29 - Vassouras) - Pça Duque de Caxias 60 - Centro - Vassouras - RJ

2.9.14.5.2.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do DBM 2/29 - Vassouras - Pça Duque de Caxias 60 - Centro - Vassouras - RJ

2.9.14.5.3 - 3º Destacamento de Bombeiro Militar do 29º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 3/29 - Mendes) - Rua Capitão Julio Vieira 410 - Centro - Mendes - RJ

2.9.15 - Comando de Bombeiros de Área IV - CBA IV - Norte/Noroeste - Av. Carlos Alberto Chebaby, 517 - Guarus - Campos dos Goytacazes - Rj

2.9.15.1 - Chefia do Estado-Maior do CBA IV - Norte/Noroeste - Av. Carlos Alberto Chebaby, 517 - Guarus - Campos dos Goytacazes - Rj

2.9.15.2 - Centro Regional de Manutenção de Material Motomecanizado – Norte/Noroeste - Rua Sacadura Cabral, 78 – Centro – Campos dos Goytacazes – RJ

2.9.15.3 - 5º Grupamento de Bombeiro Militar (5º GBM - Campos dos Goytacazes) - Av. Rui Barbosa 1027 - Centro - Campos dos Goytacazes - RJ

2.9.15.3.1 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 5º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/5 - Guarus) - Rua Alcy Ferreira 182 - Parque Codin - Campos dos Goytacazes - RJ

2.9.15.3.2 - 2º Destacamento de Bombeiro Militar do 5º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 2/5 - São Fidélis) - Av. José Peligeiro de Abreu 93 - São Fidelis - São Fidelis – RJ

2.9.15.3.2.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do DBM 2/5 - São Fidélis - Av. José Peligeiro de Abreu 93 - São Fidelis - São Fidelis - RJ

2.9.15.3.3 - 3º Destacamento de Bombeiro Militar do 5º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 3/5 - São João da Barra) - Av. Atlântica s/nº - São João da Barra - São João da Barra - RJ

2.9.15.3.4 - 4º Destacamento de Bombeiro Militar do 5º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 4/5 - Cambuci) - Av. José de Souza Faria 278 - Floresta - Cambuci - RJ

2.9.15.4 - 21º Grupamento de Bombeiro Militar (21º GBM -Itaperuna) - Av. Santos Dumont 40 - Pe. Humberto Lindelauf - Itaperuna - RJ

2.9.15.4.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 21º GBM - Itaperuna - Avenida Santos Dumont 40 - Aeroporto -

Itaperuna - RJ

2.9.15.4.2 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 21º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/21 - Itaocara) - Rua São José 401 - Centro - Itaocara - RJ

2.9.15.4.3 - 2º Destacamento de Bombeiro Militar do 21º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 2/21 - Santo Antônio de Pádua) - Av. Renato de Alvim Padilha, Km 02 - Divinéia - Santo Antônio de Pádua

2.9.15.4.4 - 3º Destacamento de Bombeiro Militar do 21º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 3/21 - Italva) - Av. Erivelton Alves Marinho S/Nº - São Caetano - Italva - RJ

2.9.15.4.5 - 4º Destacamento de Bombeiro Militar do 21º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 4/21 - Natividade) - Rua Domiciano Gomes, S/N - Liberdade - Natividade - RJ

2.9.15.4.6 - 5º Destacamento de Bombeiro Militar do 21º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 5/21 - Bom Jesus do Itabapoana) - Rua Nair Alves de Lima s/nº - Lia Márcia - Bom Jesus do Itabapoana - RJ

2.9.16 - Comando de Bombeiros de Área V - CBA V - Baixadas Litorâneas - Rua General Alfredo Bruno Gomes Martins 625 - Braga - Cabo Frio - RJ

2.9.16.1 - Chefia do Estado-Maior do CBA V - Baixadas Litorâneas - Rua General Alfredo Bruno Gomes Martins 625 - Braga - Cabo Frio - RJ

2.9.16.2 - 9º Grupamento de Bombeiro Militar (9º GBM - Macaé) - Rua Alfredo Becker 290 - Macaé- Macaé - RJ

2.9.16.2.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 9º GBM - Macaé Rua Alfredo Becker 290 - Macaé- Macaé - RJ

2.9.16.2.2 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 9º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/9 - Casemiro de Abreu) - BR 101 KM 206 - Casemiro de Abreu - Casemiro de Abreu - RJ

2.9.16.2.3 - 2º Destacamento de Bombeiro Militar do 9º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 2/9 - Rio das Ostras) - Avenida do Contorno Km 2 - Loteamento Atlântico- Rio Das Ostras - RJ

2.9.16.2.4 - 1º Posto Avançado de Bombeiro Militar do 9º Grupamento de Bombeiro Militar (PABM 1/9 - Conceição de Macabu) - BR RJ 182 KM 30 - Conceição de Macabu - Conceição de Macabu - RJ

2.9.16.3 - 18º Grupamento de Bombeiro Militar (18º GBM - Cabo Frio) - Av. Nilo Peçanha 256 - Centro - Cabo Frio - RJ

2.9.16.3.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 18º GBM - Cabo Frio - Av. Nilo Peçanha 256 - Centro - Cabo Frio - RJ

2.9.16.3.2 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 18º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/18 - São Pedro D'Aldeia) - BR Amaral Peixoto KM 106 - São Pedro D'Aldeia - São Pedro D'Aldeia - RJ

2.9.16.3.3 - 2º Destacamento de Bombeiro Militar do 18º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 2/18 - Armação dos Búzios) - Rua das Flores s/nº - Manginhos - Armação dos Búzios – RJ

2.9.16.3.4 - 1º Posto Avançado de Bombeiro Militar do 18º Grupamento de Bombeiro Militar (PABM 1/18 - Arraial do Cabo) - Av. Gal. Bruno Martins s/nº - Km 5 - Alcalis - Arraial do Cabo - RJ

2.9.16.4 - 27º Grupamento de Bombeiro Militar (27º GBM - Araruama) - RJ 124 KM 36 - Rio do Limão - Araruama – RJ

2.9.16.4.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 27º GBM - Araruama - Rodovia Engenheiro Rubens Caminha, RJ 124 Km 37 - Rio do Limão - 28970-000 - Araruama – RJ

2.9.16.4.2 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 27º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/27 - Saquarema)- BR Amaral Peixoto KM 72 - Bacaxá - Saquarema - RJ

2.9.17 - Comando de Bombeiros de Área VI - CBA VI - Baixada Fluminense - Avenida Governador Roberto Silveira 1221 - Nova Iguaçu - Rio de Janeiro - RJ

- 2.9.17.1 - Chefia do Estado-Maior do CBA VI - Baixada Fluminense - Avenida Governador Roberto Silveira 1221 - Nova Iguaçu - Rio de Janeiro - Rj
- 2.9.17.2 - 4º Grupamento de Bombeiro Militar (4º GBM - Nova Iguaçu) - Av. Governador Roberto da Silveira, 1221 - Nova Iguaçu - RJ
- 2.9.17.2.1 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 4º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/4 - Nilópolis) - Rua Dr. Rufino Gonçalves Ferreira, 323 Nilópolis - RJ
- 2.9.17.2.2 - 2º Destacamento de Bombeiro Militar do 4º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 2/4 - Belford Roxo) - Rua Fonte, 111 - Parque São Bernardo, Belford Roxo – RJ
- 2.9.17.2.3 - 3º Destacamento de Bombeiro Militar do 4º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 3/4 - Seropédica) - Rodovia BR 465, N° 8200 (Esquina com Rua Porto Alegre) - Seropédica – RJ
- 2.9.17.2.4 - 4º Destacamento de Bombeiro Militar do 4º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 4/4 - Queimados) - Rua Manuel Augusto Muguët, S/N° Queimados – RJ
- 2.9.17.3 - 14º Grupamento de Bombeiro Militar (14º GBM - Duque de Caxias) Rua Dr. Manoel Telles, 1767 Prainha - Duque de Caxias – RJ
- 2.9.17.3.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 14º GBM - Duque de Caxias - Rua Dr. Manoel Telles, 1767 Prainha - Duque de Caxias - RJ
- 2.9.17.3.2 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 14º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/14 - São João de Meriti) - Av. Automóvel Clube 1031, Centro - São João de Meriti
- 2.9.18 - Comando de Bombeiros de Área VII - CBA VII - Costa Verde - Rodovia Governador Mário Covas Km 469,5 - Praia do Machado - Jacuecanga - Angra dos Reis - Rj
- 2.9.18.1 - Chefia do Estado-Maior do CBA VII - Costa Verde - Rodovia Governador Mário Covas Km 469,5 - Praia do Machado - Jacuecanga - Angra dos Reis - Rj
- 2.9.18.2 - 10º Grupamento de Bombeiro Militar (10º GBM - Angra dos Reis) - Rua Dr. José Elias Rabha, S/N° Jardim Balneário - Angra dos Reis
- 2.9.18.2.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 10º GBM - Angra dos Reis - Rua Dr. José Elias Rabha, S/N° Jardim Balneário - Angra dos Reis
- 2.9.18.2.2 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 10º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/10 - Itaguaí) - Rua Euvira Ciuffo Cicarino, S/N° Vila Margarida - Itaguaí
- 2.9.18.2.3 - 2º Destacamento de Bombeiro Militar do 10º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 2/10 - Ilha Grande) - Av. Beira Mar, S/N° Ilha Grande - Rio de Janeiro
- 2.9.18.2.4 - 3º Destacamento de Bombeiro Militar do 10º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 3/10 - Frade) - Rodovia BR 101, KM 121 Frade - Rio de Janeiro
- 2.9.18.2.5 - 4º Destacamento de Bombeiro Militar do 10º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 4/10 - Mangaratiba) - Rodovia BR 101, KM 429, Mangaratiba - Rio de Janeiro
- 2.9.18.3 - 26º Grupamento de Bombeiro Militar (26º GBM - Paraty) - Av. Roberto Silveira S/N°, Est. Bananal - Paraty
- 2.9.18.3.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 26º GBM - Paraty - Av. Roberto Silveira, 1768 - Parque Ypê, Paraty – RJ
- 2.9.18.3.2 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 26º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/26 - Mambucaba) - Rua Espírito Santo, 02 Vila Residencial – Mambucaba
- 2.9.18.3.2.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do DBM 1/26 - Mambucaba - Rua Espírito Santo, 02 Vila Residencial – Mambucaba

- 2.9.19 - Comando de Bombeiros de Área VIII - CBA VIII - Atividades Especializadas - Av. Ayrton Senna 2001 - Barra da Tijuca - Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.19.1 - Chefia do Estado-Maior do CBA VIII - Atividades Especializadas - Av. Ayrton Senna 2001 - Barra da Tijuca - Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.19.2 - Grupamento de Busca e Salvamento (GBS) - Av. Ayrton Senna 2001 - Barra da Tijuca - Rio de Janeiro – RJ
- 2.9.19.2.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do Grupamento de Busca e Salvamento (GBS) - Av. Ayrton Senna, 2.001 - Fundos - Barra da Tijuca - Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.19.2.2 - 1º Posto Avançado de Bombeiro Militar do Grupamento de Busca e Salvamento (PABM 1/GBS - Recreio dos Bandeirantes) - Av. Glauco Gil s/nº - Recreio dos Bandeirantes
- 2.9.19.2.3 - 2º Posto Avançado de Bombeiro Militar do Grupamento de Busca e Salvamento (PABM 2/GBS - Barra da Tijuca) - Av. Ministro Ivan Lins 516 - Barra da Tijuca, Rio de Janeiro – RJ
- 2.9.19.3 - 1º Grupamento de Socorro Florestal e Meio Ambiente (1º GSFMA - Alto da Boa Vista) - Rua Alto da Boa Vista 196 - Alto da Boa Vista, Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.19.4 - 2º Grupamento de Socorro Florestal e Meio Ambiente (2º GSFMA - Magé) - Estrada do Contorno Km 23,5 BR 493 - Parque Iriri, Magé - RJ
- 2.9.19.5 - Grupamento Técnico de Suprimento de Água para Incêndio (GTSAI) - Rua Marechal Jofre, 80 – Grajau – RJ
- 2.9.19.6 - Grupamento de Operações Aéreas (GOA) - Av. Ayrton Senna, 2541 Hangar 42 - Barra da Tijuca
- 2.9.19.6.1 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do Grupamento de Operações Aéreas (DBM 1/GOA - Lagoa) - Av. Borges de Medeiros 1444 – Lagoa - Rio de Janeiro - RJ
- 2.9.19.6.2 - Coordenadoria de Operações com Veículo Aéreo não Tripulado (COVANT) - Av. Ayrton Senna, 2541 Hangar 79 - Barra da Tijuca
- 2.9.19.7 - Grupamento de Operações com Produtos Perigosos (GOPP) - Rodovia Washington Luiz Km 113,7 - Campos Elísios - Duque de Caxias – RJ
- 2.9.19.8 - Destacamento de Bombeiro Militar de Motociclistas (DBM/Moto) - Av. Bartolomeu de Gusmão 850 - São Cristovão - Rio de Janeiro – RJ
- 2.9.20 - Comando de Bombeiros de Área IX - CBA IX - Metropolitana - Av. Pref. Silvio Picanço, 1533 - Charitas, Niterói – RJ
- 2.9.20.1 - Chefia do Estado-Maior do CBA IX - Metropolitana - Av. Pref. Silvio Picanço, 1533 - Charitas, Niterói – RJ
- 2.9.20.2 - 3º Grupamento de Bombeiro Militar (3º GBM - Niterói) - Rua Marquês do Paraná, 134, Centro - Niterói
- 2.9.20.2.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 3º GBM - Niterói - Rua Marquês do Paraná, 134, Centro - Niterói
- 2.9.20.2.2 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 3º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/3 - Charitas) - Av. Pref. Silvio Picanço, 1533 - Charitas, Niterói – RJ
- 2.9.20.2.2.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do DBM 1/3 - Charitas - Av. Pref. Silvio Picanço, 1533 - Charitas, Niterói – RJ
- 2.9.20.2.3 - 2º Destacamento de Bombeiro Militar do 3º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 2/3 - Maricá) - Rodovia Amaral Peixoto, KM 29 Maricá - Rio de Janeiro
- 2.9.20.3 - 20º Grupamento de Bombeiro Militar (20º GBM - São Gonçalo) - Av. São Miguel, 44, São Miguel - São Gonçalo
- 2.9.20.3.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 20º GBM - São Gonçalo - Av. São Miguel, 44, São Miguel - São Gonçalo

2.9.20.3.2 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 20º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 1/20 - Itaboraí) - Rua Salvador de Mendonça, S/Nº Itaboraí - Rio de Janeiro

2.9.20.3.3 - 2º Destacamento de Bombeiro Militar do 20º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 2/20 - Rio Bonito) - Rodovia BR 101, KM 267, Rio dos Índios - Rio Bonito

2.9.20.3.4 - 3º Destacamento de Bombeiro Militar do 20º Grupamento de Bombeiro Militar (DBM 3/20 - Colubandê) - Rua Ozório Costa, S/Nº Colubandê - São Gonçalo

2.9.21 - Comando de Bombeiros de Área X - CBA X - Atividades de Salvamentos Marítimos - Av. Cláuco Gil s/nº - Recreio dos Bandeirantes - Rio de Janeiro - RJ

2.9.21.1 - Chefia do Estado-Maior do CBA X - Atividades de Salvamentos Marítimos - Av. Cláuco Gil s/nº - Recreio dos Bandeirantes - Rio de Janeiro - RJ

2.9.21.2 - Coordenadoria de Embarcações de Resgate (CER) - Av. Cláuco Gil s/nº - Recreio dos Bandeirantes - Rio de Janeiro - RJ

2.9.21.3 - 1º Grupamento Marítimo (1º GMar - Botafogo)-Av. Repórter Nestor Moreira 11 - Botafogo - Rio de Janeiro - RJ

2.9.21.3.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 1º GMAR - Botafogo - Av. Repórter Nestor Moreira 11 - Botafogo - Rio de Janeiro - RJ

2.9.21.3.2 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 1º Grupamento Marítimo (DBM 1/M - Paquetá) - Praia das Moreninhas s/nº - Paquetá - Rio de Janeiro - RJ

2.9.21.3.3 - 2º Destacamento de Bombeiro Militar do 1º Grupamento Marítimo (DBM 2/M - Piscinão de Ramos) - Av. Guanabara s/nº Praia de Ramos - Ramos - Rio de Janeiro - RJ

2.9.21.4 - 2º Grupamento Marítimo (2º GMar - Barra da Tijuca) - Av. Lucio Costa s/nº - Barra da Tijuca- Rio de Janeiro - RJ

2.9.21.4.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 2º GMAR - Barra da Tijuca - Av. Lucio Costa s/nº - Barra da Tijuca- Rio de Janeiro - RJ

2.9.21.4.2 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 2º Grupamento Marítimo (DBM 3/M - Recreio dos Bandeirantes) - Av. Glaucio Gil s/nº - Recreio dos Bandeirantes - Rio de Janeiro - RJ

2.9.21.4.3 - 2º Destacamento de Bombeiro Militar do 2º Grupamento Marítimo (DBM 4/M - Barra de Guaratiba) - Estr Roberto Burle Marx s/nº - Barra de Guaratiba - Rio de Janeiro - RJ

2.9.21.4.4 - 3º Destacamento de Bombeiro Militar do 2º Grupamento Marítimo (DBM 5/M - Sepetiba) - Praia do Recôncavo s/nº - Sepetiba - Rio de Janeiro - RJ

2.9.21.5 - 3º Grupamento Marítimo (3º GMar - Copacabana) - Pça Coronel Eugênio Franco 02 - Copacabana - Rio de Janeiro - RJ

2.9.21.5.1 - Unidade de Atendimento Odontológico do 3º GMAR - Copacabana - Pça Coronel Eugênio Franco 02 - Copacabana - Rio de Janeiro - RJ

2.9.21.6 - 4º Grupamento Marítimo (4º GMar - Itaipu) - Estr. Francisco da Cruz Nunes, S/n - Itaipu, Niterói – RJ

2.9.21.6.1 - 1º Destacamento de Bombeiro Militar do 4º Grupamento Marítimo (DBM 6/M - Itaipu) - Estr. Francisco da Cruz Nunes, S/n - Itaipu, Niterói – RJ



Documento assinado eletronicamente por **Guilherme Pereira Godoi, Assessor de Informática**, em 09/03/2023, às 14:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Juan Carlos Silva, Oficial Administrativo**, em 09/03/2023, às 14:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo de Castro Vanzan de Almeida, Assessor-Auxiliar**, em 09/03/2023, às 14:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Araujo Barros, Agente Administrativo**, em 09/03/2023, às 14:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **48201097** e o código CRC **B5803362**.