



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL



ADENDO AO EDITAL

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 22/2026

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2026

CÓDIGO DE REGISTRO: 1604D63F0B622F606DAD6DB7AF10EE58028D0AC1

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de T.I., abrangendo serviços de manutenção e instalação de computadores, notebook, servidores, cabeamento estruturado, rede wireless e telefonia fixa, executados por profissionais devidamente capacitados.

O **SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE COSTA RICA**, por intermédio da gente de Contratação e Equipe de Apoio, **TORNA PÚBLICO** para conhecimento dos interessados em decorrência de pedidos de esclarecimentos apresentados por licitantes interessados, visando complementar e esclarecer disposições do Edital e do Termo de Referência, passando a integrar o instrumento convocatório os seguintes itens:

1. Quantidade de equipamentos e estrutura existente

- a) 22 computadores e 4 notebooks.
- b) Servidor físico 1
- c) 9 impressoras
- d) Switches 6, roteadores 4
- e) 25 pontos
- f) telefones 18, ramais, PABX 1
- g) televisores (instalação)

2. Unidades e locais de atendimento

Serão 3 unidades a serem atendidas, nos seguintes endereços:

- Escritório - Central na Rua José Narciso Totó, 414 – Centro;
- Laboratório - Rua José Narciso Totó, 400 – Centro;
- ETA4 – Rua Ambrosina Paes Coelho 2114, Vila Santana.

Não existe unidades fora da área urbana de Costa Rica/MS. Todos os deslocamentos estarão incluídos no valor mensal da proposta.

3. Volume estimado de chamados e serviços

- a) 5 chamados por mês
- b) 3 presencial 2 remoto
- c) não tem previsão, é de acordo com as ocorrências
- d) não tem estimativa máxima ou mínima são ilimitados, depende da demanda.

4. Fornecimento de peças, componentes e materiais

- a) o valor mensal é somente para a prestação do serviço;
- b) as peças, componentes, equipamentos e materiais serão fornecidos pelo SAAE;
- c) os cabos, conectores, canaletas, tomadas, adaptadores e materiais de consumo serão fornecidos pela contratante;
- d) a contratada apenas irá dispor de pessoal e ferramentas que irá utilizar nos serviços;

5. Instalações e ampliações da infraestrutura

- a) a contratação abrange além da manutenção da infraestrutura existente a implantação de novos pontos e equipamentos;
- b) para criação de novos pontos de rede, instalação de antenas, remanejamento de equipamentos e criação de ramais, as demandas ocorrerão conforme a necessidade da Administração durante a execução contratual. A Administração não dispõe de quantitativo previamente definido para essas ocorrências, por dependerem de



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO

COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



necessidades supervenientes relacionadas à organização dos setores, expansão da infraestrutura, remanejamento de equipamentos e manutenção dos serviços.

c) os materiais necessários a essas instalações serão fornecidos pelo SAAE.

6. Prazo de início e prazo de solução dos chamados

a) o prazo de uma hora corresponde ao início do atendimento remoto ou presencial.

b) conforme a tabela no item abaixo;

c) os prazos máximos para solução dos chamados, conforme sua natureza ou nível de urgência, serão conforme abaixo:

Nível de urgência	Situação	Prazo máximo para solução
Alta	Equipamento ou serviço indisponível, comprometendo totalmente as atividades do usuário ou de setor essencial.	Até 1 hora
Média	Equipamento ou serviço com funcionamento parcial, permitindo a continuidade das atividades com limitações.	Até 24 horas
Baixa	Demandas de configuração, instalação de softwares, ajustes, manutenções preventivas ou outras que não interrompam as atividades.	Até 48 horas

d) A contratada deverá realizar o atendimento inicial, identificar a causa do problema e emitir diagnóstico técnico, informando à fiscalização a necessidade de aquisição de peças ou da atuação de terceiros, quando for o caso. Os prazos de solução estabelecidos para os chamados aplicam-se às situações cuja resolução dependa exclusivamente da atuação da contratada.

Quando a solução depender de fatores externos, tais como aquisição de peças, liberação de garantia pelo fabricante, atendimento por operadoras de internet ou telefonia, fornecedores de software ou outros terceiros, o prazo para solução ficará suspenso até a eliminação da causa impeditiva, desde que a contratada comunique formalmente a ocorrência à fiscalização, apresentando justificativa técnica e informe a previsão de regularização, quando possível. Quando terminar o motivo da suspensão, o prazo para conclusão do atendimento voltará a ser contado, devendo a contratada concluir os serviços no menor prazo possível.

7. Atendimentos fora do expediente

a) atendimentos estarão integralmente incluídos no valor mensal;

b) não haverá exigência de plantão permanente;

c) conforme o item 3.1.3.4. do Termo de Referência, "Sempre que houver necessidade de atendimento emergencial ou de manutenção que exija a interrupção dos serviços de TI, a Administração poderá solicitar a execução em horários diferenciados, inclusive fora do expediente, desde que previamente acordado entre as partes, sem prejuízo da continuidade dos serviços essenciais."

d) A média histórica foi de aproximadamente 2 atendimentos fora do expediente por ano. Contudo, os atendimentos dessa natureza ocorreram de forma eventual e consensual, condicionados à necessidade do serviço e à ocorrência de situações excepcionais, não sendo possível estabelecer uma frequência aproximada com segurança.

Considerando que as alterações promovidas possuem caráter complementar e não afetam a formulação das propostas, permanece inalterada a data de realização da sessão pública.

Costa Rica/MS, 07 de agosto de 2026.

ELIANE GONCALVES

BIZARRIA

PROENÇA:80093159153

Eliane Gonçalves Bizarria Proença

Agentes de Contratação

Portaria nº 048, de 07 de agosto de 2025

Assinado de forma digital por ELIANE GONCALVES BIZARRIA PROENÇA:80093159153
Dados: 2026.08.07 15:10:02 -04'00'



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
COSTA RICA - MATO GROSSO DO SUL

Proc. Nº 22/2026

Fls. Nº 1966



ADENDO AO EDITAL

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 22/2026

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2026

CÓDIGO DE REGISTRO: 1604D63F0B622F606DAD6DB7AF10EE58028D0AC1

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de T.I., abrangendo serviços de manutenção e instalação de computadores, notebook, servidores, cabeamento estruturado, rede wireless e telefonia fixa, executados por profissionais devidamente capacitados.

O **SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE COSTA RICA**, por intermédio da gente de Contratação e Equipe de Apoio, **TORNA PÚBLICO** para conhecimento dos interessados em decorrência de pedidos de esclarecimentos apresentados por licitantes interessados, visando complementar e esclarecer disposições do Edital e do Termo de Referência, passando a integrar o instrumento convocatório os seguintes itens:

1. Quantidade de equipamentos e estrutura existente

- a) 22 computadores e 4 notebooks.
- b) Servidor físico 1
- c) 9 impressoras
- d) Switches 6, roteadores 4
- e) 25 pontos
- f) telefones 18, ramais, PABX 1
- g) televisores (instalação)

2. Unidades e locais de atendimento

Serão 3 unidades a serem atendidas, nos seguintes endereços:

- Escritório - Central na Rua José Narciso Totó, 414 - Centro;
- Laboratório - Rua José Narciso Totó, 400 - Centro;
- ETA4 - Rua Ambrosina Paes Coelho 2114, Vila Santana.

Não existe unidades fora da área urbana de Costa Rica/MS. Todos os deslocamentos estarão incluídos no valor mensal da proposta.

3. Volume estimado de chamados e serviços

- a) 5 chamados por mês
- b) 3 presencial 2 remoto
- c) não tem previsão, é de acordo com as ocorrências
- d) não tem estimativa máxima ou mínima são ilimitados, depende da demanda.

4. Fornecimento de peças, componentes e materiais

- a) o valor mensal é somente para a prestação do serviço;
- b) as peças, componentes, equipamentos e materiais serão fornecidos pelo SAAE;
- c) os cabos, conectores, canaletas, tomadas, adaptadores e materiais de consumo serão fornecidos pela contratante;
- d) a contratada apenas irá dispor de pessoal e ferramentas que irá utilizar nos serviços;

5. Instalações e ampliações da infraestrutura

- a) a contratação abrange além da manutenção da infraestrutura existente a implantação de novos pontos e equipamentos;
- b) para criação de novos pontos de rede, instalação de antenas, remanejamento de equipamentos e criação de ramais, as demandas ocorrerão conforme a necessidade da Administração durante a execução contratual. A Administração não dispõe de quantitativo previamente definido para essas ocorrências, por dependerem de

RUA: JOSÉ NARCISO TOTÓ, Nº 414 - CENTRO - CEP: 79.550-000 - CNPJ: 00.202.770/0001-17 - FONE: (067) 3247-1086 / 3247-1870 / 3247-1825 - PLANTÃO DA
ÁGUA CEL: (067) 9 9964-1446 - PLANTÃO DO ESGOTO CEL: (067) 9 9803-9239 - PLANTÃO DO RALF CEL: (067) 9 9658-8069
SITE: saaecostarica.ms.gov.br - EMAIL: licitacao@saaecr@terra.com.br - COSTA RICA-MS.

Página 1 de 2

**SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**
COSTA RICA- MATO GROSSO DO SUL

Proc. Nº 22/2026

Fls. Nº 1976



necessidades supervenientes relacionadas à organização dos setores, expansão da infraestrutura, remanejamento de equipamentos e manutenção dos serviços.

c) os materiais necessários a essas instalações serão fornecidos pelo SAAE.

6. Prazo de início e prazo de solução dos chamados

a) o prazo de uma hora corresponde ao início do atendimento remoto ou presencial.

b) conforme a tabela no item abaixo;

c) os prazos máximos para solução dos chamados, conforme sua natureza ou nível de urgência, serão conforme abaixo:

Nível de urgência	Situação	Prazo máximo para solução
Alta	Equipamento ou serviço indisponível, comprometendo totalmente as atividades do usuário ou de setor essencial.	Até 1 hora
Média	Equipamento ou serviço com funcionamento parcial, permitindo a continuidade das atividades com limitações.	Até 24 horas
Baixa	Demandas de configuração, instalação de softwares, ajustes, manutenções preventivas ou outras que não interrompam as atividades.	Até 48 horas

d) A contratada deverá realizar o atendimento inicial, identificar a causa do problema e emitir diagnóstico técnico, informando à fiscalização a necessidade de aquisição de peças ou da atuação de terceiros, quando for o caso. Os prazos de solução estabelecidos para os chamados aplicam-se às situações cuja resolução dependa exclusivamente da atuação da contratada.

Quando a solução depender de fatores externos, tais como aquisição de peças, liberação de garantia pelo fabricante, atendimento por operadoras de internet ou telefonia, fornecedores de software ou outros terceiros, o prazo para solução ficará suspenso até a eliminação da causa impeditiva, desde que a contratada comunique formalmente a ocorrência à fiscalização, apresentando justificativa técnica e informe a previsão de regularização, quando possível. Quando terminar o motivo da suspensão, o prazo para conclusão do atendimento voltará a ser contado, devendo a contratada concluir os serviços no menor prazo possível.

7. atendimentos fora do expediente

a) atendimentos estarão integralmente incluídos no valor mensal;

b) não haverá exigência de plantão permanente;

c) conforme o item 3.1.3.4. do Termo de Referência, "Sempre que houver necessidade de atendimento emergencial ou de manutenção que exija a interrupção dos serviços de TI, a Administração poderá solicitar a execução em horários diferenciados, inclusive fora do expediente, desde que previamente acordado entre as partes, sem prejuízo da continuidade dos serviços essenciais."

d) A média histórica foi de aproximadamente 2 atendimentos fora do expediente por ano. Contudo, os atendimentos dessa natureza ocorreram de forma eventual e consensual, condicionados à necessidade do serviço e à ocorrência de situações excepcionais, não sendo possível estabelecer uma frequência aproximada com segurança.

Considerando que as alterações promovidas possuem caráter complementar e não afetam a formulação das propostas, permanece inalterada a data de realização da sessão pública.

Costa Rica/MS, 07 de agosto de 2026.

Eliane Gonçalves Bizarria Proença
Agentes de Contratação
Portaria nº 048, de 07 de agosto de 2025

RUA: JOSÉ NARCISO TOTÓ, Nº 414 - CENTRO - CEP: 79.550-000 - CNPJ: 00.202.770/0001-17 - FONE: (067) 3247-1086 / 3247-1870 / 3247-1825 - PLANTÃO DA
ÁGUA CEL: (067) 9 9964-1446 - PLANTÃO DO ESGOTO CEL: (067) 9 9803-9239 - PLANTÃO DO RALF CEL: (067) 9 9658-8069
SITE: saaecostarica.ms.gov.br - EMAIL: licitacaosaaecr@terra.com.br - COSTA RICA-MS.
Página 2 de 2