

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objetivo determinar as condições que disciplinarão a Contratação de empresa especializada na área de informática. Suporte remoto e presencial, assistência técnica preventiva, assistência técnica corretiva, monitoramento da estrutura de backup, monitoramento das atualizações do antivírus, criar inventário de equipamentos, montar documentação (acesso a compartilhamentos de arquivos, senhas básicas e avançadas e acesso a internet), fornecer consultoria para inovações e investimentos em TI, verificação periódica das atualizações de sistemas operacionais, configurar regras e controles de segurança, manutenção de periféricos, impressoras e nobreaks, atender dentro do prazo estabelecido no contrato os chamados abertos pelo sistema web e por telefone; e hospedagem de emails, conforme condições e estimativas contidas neste Termo de Referência.

2. DA VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência da contratação será de **12 (doze) meses**, contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente nos termos do **art. 107, da Lei 14.133/2021**.

3. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Os serviços a serem contratados enquadram-se na classificação do art. 6º, XIII, da lei 14.133/2021.

Art. 6º Para os fins desta Lei, consideram-se:

[...]

XIII - bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado;

[...]

4. DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

4.1. A Administração Municipal necessita contratar empresa especializada para prestação de serviços de manutenção de equipamentos de informática, servidores, impressoras, sistema de rede, configuração de sistemas e programas existentes, ou que vierem a ser adquiridos, verificação do realinhamento, reagrupamento e organização de dados, verificação da parte elétrica e lógica da instalação dos equipamentos e inspeção de impressoras e computadores.

4.2. As atividades administrativas e finalísticas do Município (atendimento ao cidadão, gestão de saúde, educação, finanças, tributos, obras, entre outras) dependem diretamente do pleno funcionamento dos sistemas informatizados, tornando indispensável a continuidade de suporte especializado para evitar falhas, indisponibilidades de sistemas, perda de dados e interrupções nos serviços públicos.

4.3. O município não dispõe de suporte técnico interno, considerando a necessidade de atendimento contínuo, monitoramento de servidores, execução de manutenção preventiva e corretiva e suporte especializado em firewall, backup em nuvem e rede sem fio, diante do parque tecnológico existente, distribuídos na Sede Municipal, secretarias, escolas e unidades de saúde.

4.4. Há contrato anterior, de objeto semelhante, com vigência se esgotando, sendo imprescindível a nova contratação para assegurar a continuidade dos serviços de TI.

5. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

5.1. A solução consiste na celebração de contrato de 12 meses com empresa especializada, que atuará como suporte centralizado para toda a infraestrutura de TI do Município, executando:

* Suporte de primeiro e segundo nível para usuários;

* Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de informática;

* Monitoramento e administração de servidores, rede cabeada e rede sem fio;

- * Gestão de firewall Mikrotik, solução de backup em nuvem e redes;
- * Orientação técnica aos setores usuários, em articulação com os responsáveis pelos sistemas de informação.

6. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. Requisitos técnicos e operacionais mínimos:

- Prestar todos os serviços de suporte técnico de rede, servidores, estações de trabalho, impressoras e firewall, incluindo todos os serviços necessários para manter o perfeito funcionamento dos equipamentos hoje existentes, e dos que vierem a ser adquiridos posteriormente, abrangendo equipamentos instalados na rede da Sede Municipal, Secretaria da Saúde, Postos de Saúde, CRAS, Conselho Tutelar, Centro Municipal de Autismo, e Escolas e creches Municipais;
- Disponibilizar atendimento técnico presencial sempre que necessário e atendimento remoto ilimitado, com prestação de serviços no local, conforme os horários de funcionamento dos órgãos atendidos, além de chamados de urgência, sendo que as despesas de locomoção serão de responsabilidade exclusiva da contratada;
- Possuir laboratório técnico próprio de informática, com técnicos que trabalhem para solucionar os equipamentos que apresentarem problemas e tiverem que ser recolhidos, quando não for possível o reparo imediato no local;
- Executar, além da manutenção dos equipamentos, todas as configurações necessárias de sistemas e programas já existentes, ou que vierem a ser adquiridos pelo Município, desde que tecnicamente possíveis, incluindo manutenção de servidores de internet, banco de dados e demais servidores, abrangendo serviços que estejam rodando ou já instalados, excetuados novos projetos de implantação de software e de equipamentos não contemplados neste objeto.
- Disponibilidade de infraestrutura (tais como maquinário e acesso a internet para prestação de assistência via acesso remoto) necessária à perfeita execução dos serviços objeto deste.

6.2. Requisitos de qualificação técnica

6.2.1. Deverá disponibilizar no mínimo de 1 (um) técnico especializado de nível médio e 1 (um) de nível superior no quadro permanente da empresa, com vínculo empregatício dos profissionais em questão, de no mínimo 3 meses de contrato, com as seguintes formações:

- Diploma de profissional de nível superior na área de tecnologia da informação.
- Técnico em Informática;
- Técnico em eletrônica;
- Microsoft® Windows Server 2012 e/ou 2019, emitido por empresa credenciada Microsoft;
- Administração de sistemas Linux, emitido por empresa credenciada;
- Montagem, instalação, configuração e manutenção de hardware e software;
- Infraestrutura de segurança e firewall;
- Certificação ITIL v4;
- Certificação LPI 2;
- Técnicos com os seguintes certificados Mikrotik: MTCIPV6 e MTCNA;
- Certificação DPO (LGPD).

6.2.2. A comprovação de vínculo empregatício se dará através de apresentação de cópia da CTPS e/ou Contrato de Prestação de Serviços ou Contrato Social da empresa se o técnico for sócio da mesma.

7. DA DESCRIÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

7.1. SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

7.1.1. GERAIS: Instalação/manutenção física e lógica de servidores e desktops; Migração de sistemas operacionais de servidores; Gerenciamento e manutenção de ambiente virtualizado (VMWare); Gerenciamento Do Sistema De Antivírus Corporativo (Protect Eset); Implementação de novos projetos quando necessário;

7.1.2. SERVIDORES DE DADOS: GERENCIAMENTO DO AD/DC e FILESERVER (*Active Directory*): Gestão e manutenção do controlador de domínio e GPOs (Gerenciamento políticas de grupo); Criação e gestão de usuários para acesso às aplicações da rede, Bloqueios e liberação de direitos e tarefas em rede; Organização das pastas, compartilhamentos e permissões de acesso; Manutenção e gerenciamento de volume de dados; Análise e estudo do estado do servidor nos quesitos: aplicativo, segurança, sistema e DNS, para reparação de erros e inconsistências que possam estar ocorrendo; Gerenciamento de logs: Manutenção do servidor DHCP;

7.1.3. CONTROLE DE INTERNET (Linux): Manutenção e operação de regras de filtro de pacotes para tráfego de entrada e saída; Manutenção e operação de demais serviços como, VPN, DNS, DHCP, QoS, controle de banda, roteamentos dinâmicos e estáticos; Redirecionamento de acesso a sistemas da administração; Manutenção e operação do Servidor Proxy; Controle de acesso a páginas; Gerenciamento de cache para navegação;

7.1.4. SERVIDOR DE WEBMAIL (Linux): Manutenção e gerenciamento do Zimbra Mail; Gerenciar o crescimento dos dados relativos ao Zimbra; Manutenção do sistema AntiSpam; Análise de logs do sistema;

7.1.5. SERVIDOR DE SISTEMA ERP (Linux): Instalação e implantação de sistema operacional que serve de base para banco de dados gerido por empresa terceira; Manutenção e gerenciamento de atualização do sistema operacional;

7.1.6. BACKUP (Linux): Gerenciamento das rotinas de *backup* (Cópias de segurança); Gerenciamento do volume de dados cópias de *backup*; Análise de log dos backups.

7.1.7. ESTAÇÕES DE TRABALHO: Remoção de vírus e spywares; Formatações quando necessárias; Configurações gerais como mapeamento de impressoras, drivers e aplicação de correções; Conexão remota para resolução de problemas.

7.1.8. SWITCHS E ACCESS POINTS: Manutenção de protocolos de rede VLAN, STP, SNMP; Segmentação de rede; Endereçamento IPv4/IPv6; Manutenção e gestão de controle de acesso em access point corporativos (UniFi).

7.1.9. HOSPEDAGEM DE EMAILS: Armazenamento: Deve atender até 40 contas de email com capacidade de 3GB por conta; Acesso e Sincronização: Compatível com os protocolos IMAP, POP3 e SMTP, permitindo uso tanto via Webmail próprio quanto a integração com clientes de e-mail de desktop (como Outlook ou Thunderbird) e smartphones; Segurança e Entrega: Filtros Antispam e Antivírus: Proteção em camadas contra *phishing* e malwares; Autenticação Avançada: Suporte a registros de segurança que melhoram a reputação do domínio, como SPF, DKIM e DMARC; Criptografia: Suporte a conexões seguras SSL/TLS nas portas de envio e recebimento; Backups: Deve possuir backups automáticos das caixas postais para garantir a integridade e a recuperação de dados por pelo menos 7 dias.

7.1.10. BACKUP CLOUD LOCAL: Suporte para backup local em NAS protegido por senha; Suporte aos principais provedores de armazenamento em nuvem de mercado, Google CloudPlatform, Microsoft Azure, AWS; Prover agendamento de restaurações programadas,

para fins de conferências do backup; Prover criptografia 256-Bits AES; Suporte aos sistemas operacionais Windows 7/8/10, Windows Server 2008/2012/2016; Permitir uso VSS (Volume Shadow Copy); Permitir backups de arquivos filtrado por extensões; Permitir histórico de versionamento de arquivos; Permitir uso específico de largura de banda da rede; Prover backup dos arquivos em tempo real; Prover compactação de arquivos; Proteção contra Ransomware. (Evita que o backup seja sobreposto ao identificar que arquivos de origem foram criptografados); Envio de LOGs por e-mail; Adicionais: A empresa fornecedora da solução deverá fazer a instalação, monitoração e gerenciamento da ferramenta de backup; Disponibilizar de 1TB de armazenamento para backup em Cloud em dos provedores em nuvem acima mencionados vem como 2 Agentes de backup.

7.2. EQUIPAMENTOS – SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

Equipamento	Prefeitura	Escolas/Biblioteca	TOTAL
Desktop	30	20	50
Notebooks	3	4	7
Servidores físicos	3	-----	3
Switch	3	-----	3

7.3. SECRETARIA DE SAUDE

7.3.1. GERAIS: Instalação/manutenção física e logica de servidores e desktops; Migração de sistemas operacionais de servidores; Gerenciamento e manutenção de ambiente virtualizado (VMWare); Gerenciamento Do Sistema De Antivírus Corporativo (Protect Eset); Implementação de novos projetos quando necessário;

7.3.2. SERVIDORES DE DADOS (Linux): GERENCIAMENTO DO SAMBA e DNS: Criação e gestão de usuários para acesso às aplicações da rede; Organização das pastas, compartilhamentos e permissões de acesso; Manutenção e gerenciamento de volume de dados; Análise e estudo do estado do servidor nos quesitos: aplicativo, segurança, sistema e DNS, para reparação de erros e inconsistências que possam estar ocorrendo; Gestão e manutenção do servidor de *DNS* interno (BIND9); Gerenciamento de logs: Manutenção do servidor *DHCP*.

7.3.3. FIREWALL DE INTERNET (Routerboard Mikrotik): Manutenção e operação de regras de filtro de pacotes para tráfego de entrada e saída; Manutenção e operação de demais serviços como, VPN, DNS, DHCP, QoS, controle de banda, roteamentos dinâmicos e estáticos; Redirecionamento de acesso a sistemas da Saúde;

7.3.4. SERVIDOR DE SISTEMA E-SUS (Linux): Instalação e implantação de sistema operacional que serve de base para sistema E-SUS; Manutenção e gerenciamento de atualização do sistema E-SUS; Análise de logs do sistema operacional.

7.3.5. SERVIDOR DE SISTEMA ERP (Linux): Instalação e implantação de sistema operacional que serve de base para banco de dados gerido por empresa terceira; Manutenção e gerenciamento de atualização do sistema operacional;

7.3.6. BACKUP (Linux): Gerenciamento das rotinas de *backup* (Cópias de segurança); Gerenciamento do volume de dados cópias de *backup*. Análise de log dos backups.

7.3.7. SWITCHES E ACCESS POINTS: Manutenção de protocolos de rede VLAN, STP, SNMP; Segmentação de rede; Endereçamento IPv4/IPv6; Manutenção e gestão de controle de acesso em *Access Point* corporativos (TPlink).

7.3.8. ESTAÇÕES DE TRABALHO: Remoção de vírus e spywares; Formatações quando necessárias; Configurações gerais como mapeamento de impressoras, drivers e aplicação de correções; Conexão remota para resolução de problemas.

7.4. EQUIPAMENTOS – SECRETARIA DA SAÚDE

Equipamento	UBS	CRAS/CONSELHO TUTELAR	TOTAL
Desktop	28	4	32
Notebooks	18	2	20
Servidores físicos	3	-----	3
Switch	3	-----	3

7.5. PRAZOS DE RESPOSTA (SLA):

Nível	Classificação	Descrição	Início do Atendimento
1	Crítico	Parada total de servidores ou sistemas essenciais	Até 1 hora (Presencial)
2	Urgente	Falhas que prejudiquem o fluxo de um setor	Até 4 horas (Presencial)
3	Rotina	Instalações e manutenções não críticas	Até 48 horas (Presencial)

7.6. SISTEMA DE GESTÃO: A contratada deverá fornecer Sistema Web de Gestão de Chamados para abertura de Ordens de Serviço (OS), com registro de data, defeito, solução e campos para valores de peças.

8. OBRIGAÇÕES DOS CONTRATANTES

8.1. São obrigações da contratante:

- Fornecer à Contratada as condições necessárias à regular execução do contrato;
- Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no contrato;
- Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução dos serviços, para que seja corrigido;
- Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;
- Efetuar o pagamento à contratada no valor correspondente, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;
- A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por

qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

8.2. São Obrigações da Contratada:

a) Executar o serviço, objeto licitado conforme especificações deste edital e em consonância com a proposta de preços e Termo de Referência, dentro dos melhores parâmetros de qualidade estabelecidos para o ramo de atividade relacionada ao objeto contratual, com observância aos prazos estipulados, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

b) Arcar com eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE e/ou a terceiros, provocados ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados, ou prepostos envolvidos na execução do contrato, que não terão nenhum vínculo empregatício com a administração;

c) Responder, integralmente, por perdas e danos que causar a esta Prefeitura ou a terceiros em razão de ação, ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

d) Facilitar a ação da FISCALIZAÇÃO, prestando, prontamente, os esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE;

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

f) Manter, durante todo o período de execução contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, quando da realização do pagamento pelo Município de Tabai, comunicando, imediatamente, a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessa condição;

g) Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, nos termos do artigo 124 da Lei n.º 14.133/21.

9. DA SUBCONTRATAÇÃO

9.1. Não é permitida a subcontratação do objeto deste Termo de Referência.

10. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. GESTÃO

a) A gestão do presente contrato ficará sob a responsabilidade da Secretaria Municipal da Administração e Fazenda do Município de Tabai/RS.

10.2. FISCALIZAÇÃO

a) A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo fiscal do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

b) O fiscal do contrato será auxiliado pelos órgãos de assessoramento jurídico e de controle interno da Administração, que deverão dirimir dúvidas e subsidiá-lo com informações relevantes para prevenir riscos na execução contratual.

c) O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI).

d) Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III).

e) O fiscal do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

f) No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

g) O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

h) O fiscal do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

i) Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

j) O RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO SERÁ A SERVIDORA JAQUELINE DE SOUZA, nomeada pela portaria nº 087/2026.

k) A fiscalização da Administração não exime a responsabilidade da fornecedora por quaisquer irregularidades, inclusive aquelas decorrentes de imperfeições técnicas, vícios redibitórios ou emprego de material inadequado, ou de baixa qualidade. Do mesmo modo, a responsabilidade da Administração e de seus agentes não se configura em caso de irregularidades, conforme o disposto no art. 120 da Lei Federal nº 14.133/21.

l) O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante.

m) O fiscal do contrato anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato. As anotações deverão conter data, nome dos funcionários eventualmente envolvidos, o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e serão encaminhadas à autoridade competente para as providências cabíveis.

n) CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas ao fornecimento do objeto contratado, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

11. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. As sanções serão aplicadas de acordo com a lei 14.133/2021.

12. DAS PENALIDADES

12.1. As penalidades serão aplicadas de acordo com a lei 14.133/2021.

13. DO PAGAMENTO

13.1. O pagamento será efetuado mensalmente, em moeda corrente nacional, por depósito em conta bancária, mediante apresentação de nota fiscal eletrônica de serviços.

13.2. Não será efetuado qualquer pagamento a licitante (s) vencedora(s) enquanto houver pendência de liquidação da obrigação financeira em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

13.3. O CNPJ da contratada constante da nota fiscal deverá ser o mesmo da documentação apresentada no processo licitatório.

13.4. Para fins de pagamento, a CONTRATADA deverá, no momento da entrega da nota fiscal, informar e manter atualizado, junto à Tesouraria (Secretaria de Administração e Fazenda), o banco, o nº da agência e o nº da conta na qual será realizado o depósito correspondente. A referida conta deverá estar em nome da pessoa jurídica, ou seja, da empresa licitante vencedora.

13.5. Serão realizadas as retenções tributárias e previdenciárias nos termos da legislação que regula a matéria.

13.6. Ocorrendo atraso no pagamento, os valores poderão ser corrigidos monetariamente pelo IGPM/FGV do período, ou outro índice que vier a substituí-lo, e a Administração compensará a Contratada com juros de 0,5% ao mês, *pro rata*.

14. DO REAJUSTAMENTO

14.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data da proposta.

14.2. No caso de renovação de contrato, é devido o reajuste dos valores contratados, tendo como base o índice IPCA ou outro índice que venha a substituí-lo, acumulado nos 12 (doze) meses imediatamente anteriores à data da prorrogação, desconsiderando-se índices negativos onde deverão permanecer os valores vigentes.

15. SELEÇÃO DO FORNECEDOR

15.1. O fornecedor será selecionado quando atender a todos os critérios de aceitabilidade de preços e de habilitação exigidos neste Termo de Referência e no Edital.

15.2. A contratação será realizada por meio de licitação, na modalidade pregão eletrônico, com critério de julgamento de menor preço, e a avaliação será por item.

16. ESTIMATIVA DE PREÇOS

ITEM	QUANT. / UNID	DESCRIÇÃO	Preço referência mensal	Preço Total
01	12 MESES	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, ASSISTÊNCIA TÉCNICA, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA E SOFTWARE, CONFORME DESCRITO NESTE TERMO REFERÊNCIA.	R\$ 6.544,42	R\$78.533,04

17. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

17.1. As despesas resultantes dos créditos a serem inseridos nos cartões objeto dessa contratação correrão por conta das seguintes dotações orçamentárias:

Órgão: Secretaria Municipal da Administração e Fazenda

Projeto Atividade: 2.008 – Manutenção das atividades da secretaria

Categoria econômica: 3.3.90.40.00.00.00.0001 – 59 – Serviços de Tecn. Da Informação

Órgão: Secretaria Municipal da Saúde, Meio Ambiente e Assistência Social

Projeto Atividade: 2.073 – Manutenção das atividades da secretaria

Categoria econômica: 3.3.90.40.00.00.00.0040 – 576 – Serviços de Tecn. Da Informação

Tabaí/RS, 19 de junho de 2026.

Anderson de Azevedo Vargas
Prefeito Municipal