



TERMO DE REFERÊNCIA

SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DE INFORMÁTICA MUNICIPAL - ITATI/RS

DADOS DA CONTRATAÇÃO	
Secretaria requisitante	Secretaria Municipal da Fazenda
Abrangência	Atendimento transversal às Secretarias Municipais
Responsável pela demanda	Suély Trisch Witt - Secretária Municipal da Fazenda
Documentos de origem	DFD e ETP de 27/08/2026
Planejamento	PAC 2026 - Item 23
Natureza	Serviço comum, continuado e sem dedicação exclusiva de mão de obra
Dimensão	1 serviço por 12 meses, com pagamento mensal
Estimativa	R\$ 51.200,00 para 12 meses

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação continuada de serviços de suporte técnico em tecnologia da informação e manutenção preventiva e corretiva de computadores, notebooks, impressoras, periféricos e infraestrutura básica de rede local das unidades da Prefeitura de Itati, com atendimento remoto e presencial, durante 12 (doze) meses.

Trata-se de serviço comum de natureza continuada, sem dedicação exclusiva de mão de obra, remunerado mensalmente pela disponibilidade e pela execução comprovada do conjunto de obrigações. Não haverá posto permanente, exclusividade de profissionais ou subordinação direta de empregados da contratada à Administração.

O preço compreenderá mão de obra técnica, deslocamentos, ferramentas e recursos ordinários de diagnóstico. Peças, componentes, suprimentos, licenças, materiais de consumo e equipamentos não integram a remuneração mensal.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A contratação atende à necessidade transversal de manter em funcionamento os recursos de informática das Secretarias Municipais. O DFD identificou a recorrência da demanda, e o ETP demonstrou que a solução continuada híbrida, com suporte remoto e presencial sob responsabilidade única, é mais adequada que atendimentos avulsos.

A demanda está prevista no Item 23 do PAC 2026. A pesquisa de mercado apurou estimativa anual de R\$ 51.200,00 e demonstrou disponibilidade de fornecedores para execução do serviço nas condições definidas.



3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO E ESPECIFICAÇÕES

3.1 Serviços incluídos

- suporte remoto e presencial a usuários, computadores, notebooks, impressoras, periféricos e recursos básicos de rede local;
- diagnóstico e correção de falhas de hardware, software, drivers, compartilhamentos, conectividade local e rede;
- instalação, atualização, configuração e reinstalação de sistemas operacionais e softwares regularmente licenciados pelo Município;
- formatação e recuperação lógica ordinária, mediante autorização prévia quando houver risco aos dados;
- manutenção preventiva e corretiva, limpeza lógica, análise de desempenho e identificação antecipada de falhas;
- configuração de usuários, impressoras, dispositivos e compartilhamentos;
- diagnóstico e indicação técnica de peças, com elementos suficientes para subsidiar a decisão municipal;
- instalação, sem cobrança adicional de mão de obra, de peça fornecida ou autorizada pelo Município quando a intervenção estiver abrangida;
- registro dos chamados, relatório técnico individual para cada visita presencial e relatório mensal consolidado.

3.2 Impressoras

Integram o objeto a instalação e configuração de impressoras, drivers e filas, compartilhamento em rede, diagnóstico, correção de comunicação, desobstrução, ajustes ordinários, limpeza técnica compatível com o atendimento local e substituição, sem cobrança adicional de mão de obra, de peça fornecida ou autorizada pelo Município quando a intervenção puder ser realizada no local, com ferramentas ordinárias e sem assistência especializada.

Não integram o preço toners, cartuchos, tintas, cilindros, fusores, cabeças, roletes, placas, fontes e demais peças ou consumíveis; recarga ou remanufatura; nem reparos que exijam bancada especializada, solda eletrônica, calibração, ferramental proprietário, intervenção em garantia ou assistência técnica autorizada. Nessas hipóteses, a contratada deverá diagnosticar, registrar e orientar o encaminhamento.

3.3 Exclusões e interface com terceiros

Não integram o objeto desenvolvimento, programação, customização ou manutenção evolutiva de sistemas; contratação ou renovação de licenças; fornecimento de equipamentos, peças e consumíveis; contratação e reparo de links; obras civis; expansão de cabeamento estruturado; serviços gerenciados de nuvem ou segurança; recuperação laboratorial de dados; suporte interno de aplicações de terceiros; e serviços que exijam assistência técnica autorizada específica.

Nas ocorrências relacionadas a sistemas ou links de terceiros, a contratada deverá verificar o equipamento e a rede local, identificar a provável origem da falha e fornecer as informações necessárias para abertura do chamado ao responsável externo.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA DE ITATI
CONTRATAÇÃO MULTISSECRETARIAS**

4. QUANTITATIVOS E VALOR ESTIMADO

O quantitativo principal é temporal: 1 (um) serviço continuado por 12 (doze) meses. O preço mensal remunera a capacidade técnica, o suporte remoto, os atendimentos presenciais e as demais obrigações, sem pagamento individual por chamado, visita ou equipamento.

Item	Especificação	Unidade	Quantidade
1	Serviço continuado de suporte e manutenção de informática municipal	mês	12
2	Suporte remoto incluído no preço	chamados	ilimitado
3	Capacidade presencial mínima incluída no preço	visitas/mês	20
4	Visita presencial programada com relatório individual	visita/semana	mín. 1

A capacidade de 20 (vinte) visitas presenciais mensais é requisito mínimo e não implica consumo integral obrigatório. Deverá ocorrer ao menos 1 (uma) visita programada em cada semana com expediente administrativo, destinada à prevenção e ao acompanhamento das demandas, computada na capacidade mensal e sem cobrança adicional. Impedimento excepcional deverá ser justificado e a visita repostada no mesmo período de medição. As visitas não utilizadas não se acumulam nem geram crédito. Capacidade superior oferecida pela proposta selecionada vinculará a execução.

O valor estimado é de R\$ 4.266,67 por mês e R\$ 51.200,00 para 12 meses, calculado pela média das três propostas comparáveis.

5. REQUISITOS DA CONTRATADA

A contratada deverá possuir atividade empresarial compatível, manter as condições de habilitação e demonstrar aptidão para serviço semelhante por documento idôneo aceito pela Administração, em exigência proporcional ao caráter comum e ao porte da contratação.

- dispor de profissionais tecnicamente aptos e em número compatível com os níveis contratados;
- fornecer ferramentas, equipamentos de teste e softwares de diagnóstico regularmente licenciados;
- manter canal eletrônico apto a receber e registrar chamados das unidades autorizadas;
- guardar sigilo sobre informações administrativas, pessoais, financeiras e de saúde;
- usar credenciais apenas mediante autorização, pelo tempo necessário e sem retenção ou reutilização;
- não instalar software não licenciado, acesso persistente ou alteração de segurança sem autorização;
- comunicar imediatamente incidente, perda de dados ou acesso indevido;
- não retirar equipamento, disco ou mídia com dados sem autorização e registro patrimonial.

Quando houver tratamento de dados pessoais em nome do Município, a contratada observará as instruções da Administração e a Lei nº 13.709/2018, limitando o tratamento ao necessário e adotando medidas adequadas de segurança.

6. MODELO DE EXECUÇÃO

6.1 Fluxo e horário de atendimento

Os chamados serão abertos por pessoas ou setores autorizados, em canal eletrônico definido pela Administração, com data e horário, unidade, equipamento ou usuário, problema e contato. A



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA DE ITATI
CONTRATAÇÃO MULTISSECRETARIAS**

contratada atualizará o registro com diagnóstico, providências, peças indicadas, dependências, situação e encerramento.

O horário ordinário mínimo será de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, exceto feriados e pontos facultativos. Chamados recebidos fora desse período terão a contagem iniciada no próximo período útil, salvo condição mais vantajosa incorporada ao contrato. O suporte remoto será prioritário quando suficiente, e o atendimento presencial ocorrerá sempre que a natureza da demanda o exigir.

6.2 Níveis mínimos de serviço

Parâmetro	Nível mínimo	Regra de medição
Resposta/ciência	até 2 horas	Do registro no canal oficial, no horário ordinário
Início remoto	até 5 horas	Quando a ocorrência admitir tratamento remoto
Início presencial	até 10 horas	Quando a presença for necessária
Meta de solução	até 48 horas	Ressalvadas dependências técnicas justificadas
Capacidade presencial	mín. 20 visitas/mês	Sem cobrança unitária e sem consumo obrigatório
Visita programada	mín. 1 por semana	Relatório individual; computada na capacidade mensal
Dependência externa	suspende a meta	Peça, fabricante, terceiro ou autorização registrada e justificada

6.3 Dados, backups e ações com risco

Antes de formatação, substituição de armazenamento, restauração ou ação com risco de perda de dados, a contratada comunicará a unidade e obterá autorização. O backup institucional permanece sob governança do Município; quando solicitado e tecnicamente possível, a contratada apoiará a cópia ou preservação, sem garantia de recuperação de mídia defeituosa ou dado previamente corrompido.

6.4 Início, inventário e transição

A execução iniciará por ordem de serviço. A Administração disponibilizará a relação conhecida de unidades, contatos e equipamentos, e a contratada colaborará na consolidação do inventário. Ao término, entregará os registros, as configurações documentadas e as informações necessárias à continuidade, sem reter credenciais ou dados.

7. GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E RELATÓRIOS

O gestor e o fiscal do contrato, e respectivos substitutos quando cabível, serão designados pela Administração. A fiscalização acompanhará os chamados, a visita presencial semanal, os níveis de serviço, os relatórios, a qualidade das soluções, a segurança dos acessos, as reincidências e as recomendações de peças.

Cada visita presencial, programada ou decorrente de chamado, deverá gerar relatório técnico individual contendo: número sequencial; data; horários de início e término; Secretaria e unidade; responsável local; equipamentos, patrimônios ou usuários abrangidos; caráter preventivo ou corretivo; verificações realizadas; problema relatado; diagnóstico; providências executadas; peças ou serviços externos indicados; pendências; recomendações; e situação final. O relatório será validado pelo responsável da unidade ou por ciência eletrônica no canal oficial.



Até a apresentação da cobrança mensal, a contratada entregará relatório consolidado dos chamados remotos e presenciais e anexará os relatórios individuais do período. O consolidado demonstrará expressamente a realização da visita programada em cada semana com expediente administrativo, inclusive quando não houver outros chamados. Atendimento urgente iniciado por meio diverso deverá ser registrado posteriormente no canal oficial e incorporado ao relatório.

8. RECEBIMENTO, MEDIÇÃO E PAGAMENTO

A medição será mensal. O recebimento provisório ocorrerá com a apresentação do relatório mensal consolidado, dos relatórios individuais das visitas presenciais e do documento fiscal. O recebimento definitivo dependerá da conferência da disponibilidade, da frequência semanal, dos atendimentos, dos níveis de serviço, da regularização dos chamados e das demais obrigações do período.

O uso de número inferior à capacidade mensal de visitas não reduz o valor, pois a remuneração corresponde à disponibilidade continuada. A mera realização de visitas não comprova adimplemento quando houver atraso relevante, abandono de chamado, registro insuficiente, falha de segurança ou descumprimento de obrigação contratual.

O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias corridos após o recebimento definitivo, a liquidação da despesa, o ateste e a verificação da regularidade exigível. Não haverá pagamento antecipado nem cobrança avulsa por visita, deslocamento, hora técnica ou instalação de peça abrangida.

9. SELEÇÃO E HABILITAÇÃO

A contratação será processada por dispensa em razão do valor, com fundamento no art. 75, II, da Lei nº 14.133/2021. Será divulgado aviso em sítio eletrônico oficial por, no mínimo, 3 (três) dias úteis, para recebimento de propostas adicionais.

O julgamento observará o menor preço global para 12 meses entre propostas integralmente compatíveis. O preço mensal deverá corresponder ao valor global. Condições superiores oferecidas pela proposta selecionada vincularão a execução.

A habilitação abrangerá regularidade jurídica, fiscal, social e trabalhista, inexistência de impedimento e qualificação técnica mínima. Não serão exigidos sede local, certificações de fabricante, tempo mínimo excessivo de existência, equipe fixa predeterminada ou número desproporcional de atestados.

10. ESTIMATIVA E JUSTIFICATIVA DO PREÇO

A estimativa de R\$ 51.200,00 decorre de três propostas comparáveis, com valores anuais de R\$ 48.000,00, R\$ 51.600,00 e R\$ 54.000,00. A média mensal é de R\$ 4.266,67 e a mediana de R\$ 4.300,00. A menor proposta atual, de R\$ 4.000,00 mensais, situa-se 6,25% abaixo da média e 6,98% abaixo da mediana.

11. ORÇAMENTO, FORMALIZAÇÃO, VIGÊNCIA E REAJUSTE

A contratação dependerá de dotação, classificação da despesa, fonte e saldo suficientes, certificados pelo setor competente. Será celebrado instrumento contratual próprio, adequado à execução continuada, aos níveis de serviço, ao sigilo, à fiscalização, ao reajuste e à transição.



A vigência inicial será de 12 (doze) meses. Eventual prorrogação observará os arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021 e dependerá de vantajosidade, desempenho, disponibilidade orçamentária e manutenção da habilitação.

Os preços permanecerão fixos durante o interregno mínimo de 1 (um) ano. Quando cabível, o reajuste em sentido estrito utilizará o IPCA, ou índice que o substitua, com data-base vinculada à data do orçamento estimado.

12. OBRIGAÇÕES, INFRAÇÕES E SANÇÕES

12.1 Obrigações da contratada

- executar o escopo e os níveis contratados com pessoal tecnicamente apto;
- assumir mão de obra, deslocamento, alimentação, tributos, encargos, ferramentas e meios ordinários;
- corrigir, sem custo adicional, serviço inadequado ou incompleto;
- manter sigilo, segurança e controle dos acessos;
- não executar compra, substituição onerosa, software não licenciado, retirada de equipamento ou alteração relevante sem autorização;
- realizar a visita programada semanal, emitir relatório individual por visita e entregar o relatório mensal consolidado;
- não subcontratar integralmente o objeto;
- colaborar com a fiscalização, o inventário e a transição ao término do contrato.

12.2 Obrigações do Município

- designar gestor e fiscal, indicar responsáveis e disponibilizar canal oficial;
- fornecer acesso físico e lógico necessário, com controle de credenciais e menor privilégio;
- disponibilizar equipamentos e informações e decidir sobre peças e serviços externos;
- acompanhar, receber, atestar e pagar as parcelas regularmente executadas;
- manter governança sobre backups, licenças, sistemas, links, patrimônio e objetos correlatos.

12.3 Infrações e consequências

O inadimplemento, o atraso injustificado, o abandono de chamado, a violação de sigilo, o acesso indevido, o descumprimento reiterado dos níveis, a cobrança não autorizada, a recusa de atendimento e as demais infrações sujeitarão a contratada às medidas previstas no contrato e na Lei nº 14.133/2021, conforme a gravidade e o procedimento aplicável.

13. PUBLICIDADE E EFICÁCIA

O ato que autorizar a contratação direta ou o extrato do contrato será divulgado e mantido em sítio eletrônico oficial, nos termos do art. 72, parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021. O contrato será divulgado no PNCP em até 10 (dez) dias úteis da assinatura, como condição de eficácia prevista no art. 94, II.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA DE ITATI
CONTRATAÇÃO MULTISSECRETARIAS

Itati, 27 de agosto de 2026.

SUELY TRISCH
WITT:03541998
032

Assinado de forma
digital por SUELY
TRISCH
WITT:03541998032

SUÉLY TRISCH WITT

Secretária Municipal da Fazenda