ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação continuada de serviços de manutenção corretiva e preventiva, incluindo suporte, manutenção e reparo de equipamentos de informática em geral, implantação e sustentação de ferramentas de gestão de serviços, monitoramento e gerenciamento remoto, inventário tecnológico, segurança e automação operacional, com atendimento remoto e presencial e acompanhamento por indicadores, segurança eletrônica, redes e correlatos, inclusive estações de trabalho e periféricos adjuntos, além das estruturas tecnológicas (físicas ou lógicas) vinculadas às mesmas, e ainda a instalação, atualização e correção de softwares relacionados aos equipamentos de informática e ao ambiente de trabalho do Conselho Regional de Biologia da 8ª Região – CRBio08.

1.2. O detalhamento dos serviços, do inventário dos equipamentos e dos níveis de atendimento será definido no levantamento técnico, que deverá registrar o parque instalado, o estado de conservação e as condições de garantia vigentes.

1.3. A contratação será processada por contratação direta, mediante dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, observadas as exigências do art. 72 do mesmo diploma legal e demais normas aplicáveis.

1.4. O serviço é caracterizado como comum, de natureza continuada e sem dedicação exclusiva de mão de obra.

1.5. A vigência inicial será de 12 (doze) meses, contados do marco definido no instrumento contratual, admitidas as prorrogações legalmente cabíveis nos termos da Lei nº 14.133/2021.

1.6. Não se recomenda, preliminarmente, o parcelamento, pois a integração das manutenções preventiva e corretiva, do suporte, das redes, da segurança eletrônica e dos softwares favorece a responsabilidade única pelo ambiente tecnológico e evita indefinições entre fornecedores.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A contratação é necessária para assegurar o funcionamento contínuo e seguro dos equipamentos, sistemas e redes de informática do CRBio08, que sustentam as atividades administrativas e de fiscalização.

2.2. A ausência de manutenção preventiva e de suporte técnico especializado pode causar indisponibilidade de serviços, perda de produtividade, riscos à segurança da informação e custos emergenciais de reparo.

2.3. Pretende-se obter uma solução integrada, com responsabilidade definida pela manutenção, correção de falhas e atualização de softwares, redução do tempo de indisponibilidade, prolongamento da vida útil dos equipamentos e padronização do atendimento.

2.4. O levantamento preliminar comparou três alternativas: (i) execução com equipe própria, que exige pessoal qualificado em equipamentos, redes e segurança eletrônica, ferramentas e cobertura em ausências; (ii) contratação de empresa especializada com solução integrada; e (iii) contratação de serviços avulsos, por demanda, que implica ausência de manutenção preventiva sistemática, maior risco de custos emergenciais e indefinição de responsabilidades entre fornecedores.

2.5. Recomendou-se a alternativa (ii), por sua aderência ao objeto da demanda. A escolha econômica definitiva depende de pesquisa de preços, do levantamento técnico e da avaliação dos níveis de serviço, não havendo demonstração de economia financeira concluída nesta fase.

2.6. A contratação está alinhada ao planejamento institucional do CRBio08, contribuindo para a continuidade dos serviços públicos prestados, a disponibilidade e segurança dos equipamentos, sistemas e redes, a melhoria da eficiência operacional e a padronização do atendimento com redução de custos emergenciais.

3. DA EXECUÇÃO DO OBJETO

3.1. Requisitos funcionais

3.1.1. **Manutenção preventiva:** rotinas periódicas de inspeção, limpeza, verificação de desempenho, atualização de firmware e sistemas e conferência de backups e de itens de segurança.

3.1.2. **Manutenção corretiva e reparo:** diagnóstico e correção de falhas em estações de trabalho, notebooks, servidores, periféricos (impressoras, scanners, monitores, nobreaks e similares) e demais equipamentos de informática.

3.1.3. **Redes e infraestrutura:** suporte e manutenção de redes cabeadas e sem fio, ativos de rede, cabeamento estruturado, pontos de rede, racks e demais estruturas tecnológicas, físicas ou lógicas, vinculadas aos equipamentos, incluindo configuração, testes e documentação das intervenções.

3.1.4. **Segurança eletrônica:** suporte e manutenção dos sistemas de segurança eletrônica do CRBio08, tais como câmeras, gravadores de imagem, controle de acesso e alarmes, conforme inventário a ser levantado.

3.1.5. **Softwares:** instalação, atualização, configuração e correção de softwares relacionados aos equipamentos e ao ambiente de trabalho, incluindo sistemas operacionais, aplicativos, drivers e ferramentas de segurança, respeitado o licenciamento do CRBio08.

3.1.6 Implantar e sustentar Central de Serviços de TI com portal multiplataforma para registro e acompanhamento de chamados por computador, celular e tablet. (Centralização e rastreabilidade dos atendimentos.)

3.1.7. Implantar e sustentar solução de gerenciamento e monitoramento remoto de ativos, com monitoramento contínuo, alertas e ações corretivas automatizadas, utilizando comunicação criptografada mediante TLS 1.2 ou superior, adequado aos controles aplicáveis da ISO/IEC 27001:2022, ISO/IEC 27002:2022 e NIST SP 800-53, ou referências equivalentes. (Identificação antecipada de falhas e indisponibilidades).

3.1.8. Implantar e sustentar inventário automatizado de hardware e software, com histórico das alterações dos ativos gerenciados. (Visibilidade do parque tecnológico).

3.1.9. Disponibilizar ferramenta segura de acesso remoto, com autenticação multifator, perfis de acesso, criptografia e registros de atividades utilizando comunicação criptografada mediante TLS 1.2 ou superior, adequado aos controles aplicáveis da ISO/IEC 27001:2022, ISO/IEC 27002:2022 e NIST SP 800-53, ou referências equivalentes. (Controle e rastreabilidade das intervenções).

3.1.10. Gerenciar atualizações de sistemas operacionais e aplicações compatíveis, incluindo correções de segurança. (Redução da exposição a vulnerabilidades conhecidas).

3.1.11. Identificar, classificar, tratar e acompanhar vulnerabilidades e riscos, conforme o escopo e as ferramentas definidas. (Tratamento preventivo dos riscos tecnológicos).

3.1.12. Monitorar e sustentar as soluções de segurança existentes, incluindo antivirus e EDR quando disponíveis. (Detecção de falhas de proteção e ameaças)

3.1.13. Monitorar rotinas de backup local (on site) e externo (off site), registrar falhas e acompanhar sua correção. (Redução dos riscos de perda de dados)

3.1.14. Automatizar atividades de manutenção preventiva e corretiva, respeitando as janelas e autorizações aplicáveis. (Eficiência operacional e redução de recorrências)

3.1.15. Disponibilizar relatórios técnicos e gerenciais sobre saúde dos dispositivos, inventário, atualizações, estimativa de vida útil e atividades administrativas. (Apoio à fiscalização e à tomada de decisão).

3.2. Requisitos operacionais

3.2.1. **Atendimento e suporte:** atendimento remoto e presencial, com abertura e registro de chamados, classificação por criticidade, prazos máximos de atendimento e de solução, e relatórios periódicos, com disponibilidade de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, e possibilidade de plantão, quando necessário, em situações críticas.

3.2.2. **Desempenho e segurança da informação:** serão definidos indicadores de nível de serviço e ajustes de pagamento por desempenho, observados termo de confidencialidade, controle de acesso administrativo, guarda segura de credenciais e conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), com remoção segura de dados antes de qualquer retirada de equipamento das dependências.

Controle	Requisito mínimo sugerido	Evidência
RS01	Comunicação criptografada mediante TLS 1.2 ou superior.	Documentação técnica.
RS02	Autenticação multifator (MFA) para acessos administrativos.	Demonstração ou documentação.
RS03	Controle de acesso baseado em perfis e responsabilidades (RBAC), com aplicação do menor privilégio.	Configuração de permissões.
RS04	Registro de eventos, atividades administrativas e acessos remotos, com identificação de usuário, data e horário.	Amostra dos registros de auditoria.
RS06	Mecanismos de atualização segura dos agentes e componentes utilizados.	Documentação técnica.
RS07	Identificação e tratamento de falhas e condições de risco, com evidências das ações realizadas.	Relatórios de alertas e correções.
RS08	Adoção de medidas técnicas e administrativas aplicáveis à LGPD e às regras de tratamento de dados do CRBio-08.	Políticas, procedimentos e termos.
RS09	Adoção de controles aplicáveis da ISO/IEC 27001:2022, ISO/IEC 27002:2022 e NIST SP 800-53, ou referências equivalentes.	Matriz de controles e evidências.
RS10	Evidências de avaliação independente dos controles da plataforma, se justificadas pela análise de risco.	Relatório de auditoria, certificação aplicável ou evidência equivalente.

3.2.3. **Qualificação e remoção de equipamentos:** exigência de qualificação técnica e equipe identificada. A retirada de equipamentos para reparo externo dependerá de autorização, registro e controle patrimonial.

3.2.4. **Dependências:** inventário atualizado do parque de TI e dos sistemas de segurança eletrônica, definição do regime de peças e de acesso às dependências, e verificação de garantias vigentes e de contratos existentes que possam se sobrepor ao objeto.

COMPLEMENTO DOS REQUISITOS OPERACIONAIS:

Item	Requisito sugerido	Resultado esperado	Comprovação sugerida
3.2.3	Disponibilizar profissional com certificação ITIL 4 Foundation ou qualificação equivalente em gestão de serviços de TI.	Padronização dos processos de atendimento.	Certificado ou comprovação equivalente.
3.2.3	Disponibilizar profissional com certificação Scrum Product Owner ou conhecimento equivalente comprovado, quando justificável para a gestão das melhorias contratadas.	Priorização e acompanhamento de demandas.	Certificação ou experiência comprovada.
3.2.1	Estruturar atendimento com escalonamento entre Helpdesk, N2 e especialistas.	Tratamento de diferentes complexidades.	Plano operacional e matriz de escalonamento.
3.2.3	Disponibilizar profissionais qualificados em infraestrutura, redes, servidores, ambiente Microsoft e correio eletrônico.	Atendimento técnico especializado.	Equipe indicada e comprovação de qualificação.
3.2.1	Disponibilizar atendimento emergencial para incidentes críticos fora do horário comercial, inclusive finais de semana e feriados.	Continuidade de serviços essenciais.	Plano de acionamento, cobertura e SLA.
3.2.1	Disponibilizar atendimento presencial quando necessário à resolução de incidentes ou execução de atividades.	Capacidade de intervenção local.	Plano de atendimento e registros dos chamados.
3.2.5	Executar mudanças mediante avaliação de riscos, planejamento, aprovação, registro e, quando cabível, plano de reversão.	Redução de riscos nas intervenções.	Registro de mudanças e aprovações.
3.2.6	Elaborar e acompanhar plano de melhoria contínua do ambiente de TI.	Evolução planejada do ambiente.	Plano com ações, prioridades e acompanhamento.

3.3. Sustentabilidade

3.3.1. Deverão ser exigidos o recolhimento e a destinação adequada dos resíduos e das peças substituídas, com comprovação quando cabível.

3.3.2. Deverá ser prevista logística reversa quando aplicável, priorizando o reparo e o reaproveitamento de equipamentos tecnicamente adequados.

3.3.3. Deverão ser adotados relatórios e chamados eletrônicos, reduzindo a impressão de documentos.

3.4. Do Consórcio

3.4.1. Não será permitida a participação de empresas em regime de consórcio.

3.5. Da Subcontratação

3.5.1. Não será admitida a subcontratação integral do objeto. Atividades acessórias somente poderão ser executadas por terceiros mediante prévia autorização da Administração, permanecendo a contratada integralmente responsável pela execução.

QUADRO DO OBJETO

Item	Descrição do Serviço	Quantidade	Vigência Inicial
01	Prestação de serviço de manutenção corretiva e preventiva, incluindo suporte, manutenção e reparo de equipamentos de informática em geral, implantação e sustentação de ferramentas de gestão de serviços, monitoramento e gerenciamento remoto, inventário tecnológico, segurança e automação operacional, com atendimento remoto e presencial e acompanhamento por indicadores.	01 contrato	12 meses

4. DA EXECUÇÃO, ENTREGA E ACEITE

4.1. Os serviços serão executados na sede do Conselho Regional de Biologia da 8ª Região, situada na Rua Frederico de Castro Rebello, nº 114, Edifício Carlos Kiappe, 2º, 6º e 9º andares, Comércio, Salvador/BA, CEP 40.015-040, de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 18:00 horas.

4.2. **Implantação:** Inventário inicial; cronograma de manutenção; configuração das ferramentas; demonstração dos controles; plano de atendimento e escalonamento

4.3. **Execução Mensal:** Relatório com chamados, indicadores, alertas, inventário, atualizações, segurança, backups e ações executadas.

4.4. **Encerramento:** Documentação atualizada, exportação dos dados previstos, transferência de informações e revogação dos acessos da contratada.

4.5 A contratada arcará com os custos de transporte, materiais, ferramentas, licenças, mão de obra e demais despesas necessárias à execução dos serviços.

4.6. Relatório com chamados, indicadores, alertas, inventário, atualizações, segurança, backups e ações executadas.

4.7. Identificada desconformidade, a contratada deverá corrigir ou refazer o serviço no prazo fixado pela fiscalização, sem ônus adicional para a Administração.

5. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

5.1. A solução consiste na contratação integrada de serviços continuados de manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico, manutenção de redes e de sistemas de segurança eletrônica e

instalação, atualização e correção de softwares, abrangendo o parque de equipamentos do CRBio08, com atendimento remoto e presencial.

5.2. Quantidade inicial: 1 (um) contrato de prestação de serviços continuados. A quantidade de equipamentos, pontos de rede, dispositivos de segurança eletrônica, usuários atendidos e a estimativa de chamados e de visitas preventivas serão definidas no levantamento técnico e justificadas a partir do inventário e do histórico de chamados.

5.3. Grau de prioridade: alta.

5.4. Resultados pretendidos:

a) funcionamento contínuo e seguro dos equipamentos, sistemas e redes de informática;

b) redução do tempo de indisponibilidade e do risco de paralisações;

c) prolongamento da vida útil dos equipamentos e padronização do atendimento;

d) maior controle dos atendimentos por meio de chamados, relatórios e níveis de serviço;

e) melhor aplicação dos recursos financeiros, sem afirmar economia ainda não demonstrada.

5.5. Os impactos ambientais a avaliar incluem a geração de resíduos eletrônicos, peças substituídas e embalagens, bem como o descarte de equipamentos, cuja extensão será confirmada na avaliação técnica.

6. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

6.1. São obrigações da contratante:

I – fornecer as informações necessárias à execução do objeto;

II – indicar os locais de atendimento e disponibilizar acesso autorizado às instalações;

III – disponibilizar o inventário do parque de TI e dos sistemas de segurança eletrônica e informar garantias e contratos vigentes;

IV – acompanhar e fiscalizar a execução, os prazos de atendimento e de solução e a manutenção preventiva;

V – registrar e comunicar formalmente as ocorrências verificadas;

VI – efetuar o pagamento devido após a regular liquidação da despesa;

VII – verificar os relatórios e aplicar os ajustes de pagamento por desempenho, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

6.2. São obrigações da contratada:

I – executar o objeto conforme as especificações deste Termo de Referência e a proposta apresentada;

II – realizar o levantamento técnico e apresentar o cronograma de manutenção preventiva;

III – manter equipe qualificada e identificada;

IV – registrar chamados, classificar por criticidade, informar protocolos e comunicar incidentes relevantes à fiscalização;

V – cumprir os prazos de atendimento e de solução e os indicadores de nível de serviço;

VI – disponibilizar relatórios periódicos eletrônicos dos serviços executados;

VII – preservar o sigilo e a confidencialidade das informações, firmando termo de confidencialidade, e observar a LGPD, com remoção segura de dados antes de qualquer retirada de equipamento;

VIII – retirar equipamentos para reparo externo somente mediante autorização, registro e controle patrimonial;

IX – respeitar o licenciamento de softwares do CRBio08;

X – arcar com todos os custos necessários à perfeita execução do objeto;

XI – manter, durante toda a contratação, as condições de habilitação e qualificação exigidas;

XII – observar as exigências de sustentabilidade e destinação adequada de resíduos.

XIII - Manter a equipe qualificada, identificada e disponível durante a vigência contratual.

XIV - Implantar, configurar e sustentar as ferramentas e políticas previstas, conforme o cronograma de implantação aprovado.

XV - Registrar os atendimentos e intervenções na Central de Serviços e manter protocolos e evidências.

XVI - Monitorar continuamente os ativos elegíveis e tratar os alertas conforme o plano de atendimento.

XVII - Manter atualizados o inventário e a documentação técnica referentes ao escopo contratado.

XVIII - Comunicar à fiscalização incidentes críticos e riscos relevantes, observando o fluxo de comunicação acordado.

XVIX – Proteger as informações, credenciais e registros de acesso, conforme os requisitos de segurança.

XX - Apresentar relatórios gerenciais mensais, incluindo os indicadores de nível de serviço.

XXI - Manter plano de acionamento e escalonamento emergencial e disponibilidade de atendimento presencial.

XXII - Controlar as mudanças, acompanhar o plano de melhoria contínua e documentar as intervenções.

XXIII - Disponibilizar ao CRBio-08 as informações, inventários e documentação do ambiente ao término do contrato, conforme regras de segurança e reversibilidade.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, PAGAMENTO E REAJUSTE

7.1. Medição e recebimento mensal

7.1.1. A medição mensal considerará os chamados atendidos, os prazos de atendimento e de solução, as ocorrências reincidentes, a execução da manutenção preventiva e o cumprimento dos demais níveis de serviço, vinculado ao item 4.3.

7.1.2. As falhas imputáveis à contratada ensejarão ajuste proporcional do pagamento relativo ao serviço não entregue, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas quando cabíveis.

7.1.3. O relatório mensal da contratada deverá acompanhar a nota fiscal e conter, no mínimo, os chamados abertos e encerrados, horários, causa, providências e tempos de atendimento e de solução.

7.2. Liquidação

7.2.1. O prazo para liquidação será de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, acompanhado do relatório mensal e do ateste da fiscalização.

7.2.2. Havendo erro na cobrança ou circunstância que impeça a liquidação, o prazo ficará suspenso até o saneamento pela contratada, sem ônus para o contratante.

7.2.3. A nota fiscal deverá ser acompanhada da comprovação de regularidade fiscal, mediante consulta ao SICAF ou aos meios oficiais admitidos.

7.3. Prazo e forma de pagamento

7.3.1. O pagamento será efetuado mensalmente, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a finalização da liquidação, por ordem bancária para a conta indicada pela contratada.

7.3.2. Quando do pagamento, serão efetuadas as retenções tributárias previstas na legislação aplicável.

7.3.3. Em caso de atraso imputável ao contratante, os valores devidos serão atualizados pelo IPCA entre o término do prazo de pagamento e a data da efetiva quitação.

7.4. Reajuste

7.4.1. Os preços serão fixos e irreajustáveis pelo período de 1 (um) ano contado da data do orçamento estimado.

7.4.2. Após o interregno de um ano, os preços poderão ser reajustados pelo INPC, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, mediante apostilamento.

8. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

8.1. O valor estimado da contratação é de R$ 49.532,75 (quarenta e nove mil quinhentos e trinta e dois reais e setenta e cinco centavos), apurado em pesquisa de preços, conforme o art. 23 da Lei nº 14.133/2021.

8.2. A seleção da proposta observará o menor preço, desde que atendidos integralmente os requisitos técnicos, operacionais e de habilitação.

9. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1. As infrações e sanções administrativas aplicáveis serão as previstas no Aviso de Contratação Direta, no instrumento contratual e na Lei nº 14.133/2021, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

9.2. Constituem descumprimentos sujeitos às medidas cabíveis, entre outros, o descumprimento dos prazos de atendimento e de solução, a reincidência de falhas, a não execução da manutenção preventiva, a ausência de suporte e o descumprimento das obrigações de sigilo, segurança da informação e sustentabilidade.

9.3. O ajuste proporcional do pagamento por serviço não entregue não se confunde com penalidade e poderá ser aplicado cumulativamente com as sanções cabíveis.

10. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

10.1. Os chamados serão classificados por criticidade no momento da abertura, registrados em sistema com protocolo, e os prazos serão contados em horas úteis, dentro do horário de atendimento (segunda a sexta-feira, das 08h às 18h), salvo o plantão previsto para situações críticas.

10.3. Prazos máximos de atendimento e de solução por criticidade:

Criticidade	Descrição	Prazo máximo de atendimento (início)	Prazo máximo de solução
Crítica	Paralisação de serviço essencial, servidor ou rede indisponível, ou falha de segurança eletrônica que exponha o patrimônio ou a segurança da informação.	1 hora útil	4 horas úteis
Alta	Falha que afete vários usuários ou setor inteiro, com contorno parcial possível.	2 horas úteis	8 horas úteis
Média	Falha em estação de trabalho ou periférico que afete um único usuário, sem paralisação total da atividade.	4 horas úteis	2 dias úteis
Baixa	Solicitações de instalação, configuração, atualização de software e demais demandas não urgentes.	1 dia útil	5 dias úteis

10.4. Demais indicadores de nível de serviço:

Indicador	Forma de apuração	Meta proposta
Cumprimento do prazo de atendimento	Chamados atendidos no prazo ÷ total de chamados do mês	mínimo de 95%
Cumprimento do prazo de solução	Chamados solucionados no prazo ÷ total de chamados do mês	90%
Execução da manutenção preventiva	Intervenções realizadas ÷ intervenções previstas no cronograma	100%

Reincidência de ocorrências	Chamados reabertos pelo mesmo motivo em até 30 dias ÷ total de chamados	máximo de 5%
Entrega do relatório mensal	Relatório entregue junto à nota fiscal	até o 5º dia útil do mês seguinte

10.5. O descumprimento reiterado dos prazos e metas poderá ensejar ajuste proporcional do pagamento, conforme o item 7.1.2, cujo percentual e faixas de desconto serão definidos antes da publicação, sem prejuízo das sanções previstas no item 9.

10.6. A fiscalização acompanhará mensalmente os indicadores com base nos registros de chamados e nos relatórios da contratada, podendo revisar as metas por termo aditivo ou apostilamento, mediante justificativa técnica.

Salvador/BA, 17 de novembro de 2026

Clênio Bezerra de Melo
Vice-presidente