



MUNICÍPIO DE ITAÚNA DO SUL – ESTADO DO PARANÁ
Avenida Brasil, nº 883 – Centro – Itaúna do Sul/PR – CEP 87.980-000

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO TERMO DE REFERÊNCIA

Pregão Eletrônico – serviço contínuo de manutenção de informática

1. OBJETO

1.1. **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS, SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA, DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA EM EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA, COM SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E FORNECIMENTO EVENTUAL E ACESSÓRIO DE PEÇAS, COMPONENTES, ACESSÓRIOS E MATERIAIS, SOB DEMANDA**, conforme condições e exigências deste Termo de Referência.

1.2. O objeto será executado mediante contrato administrativo decorrente de Pregão Eletrônico.

1.3. O serviço possui natureza comum e contínua. É comum porque seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por especificações usuais de mercado; é contínuo porque se destina à manutenção da atividade administrativa e decorre de necessidade permanente ou prolongada, nos termos do art. 6º, XV, da Lei nº 14.133/2021.

2. QUANTITATIVOS E VALORES ESTIMADOS

Item	Descrição	Unid.	Qtd. anual	Valor máximo unit.	Valor anual
1	Serviços de Manutenção e Reparação de Computadores/Equipamentos de informática e seus Periféricos e suporte técnico em TI	Hora técnica	400	R\$ 166,67	R\$66.668,00
2	Reserva para peças/componentes autorizados e com preço validado	Limite financeiro	1	R\$ 5.000,00	R\$ 5.000,00

É vedada cobrança separada de visita, deslocamento, orçamento, ferramenta, diagnóstico ou relatório, por integrarem o preço da hora técnica.

2.1. As quantidades possuem natureza estritamente estimativa. A previsão de 400 (quatrocentas) horas técnicas corresponde ao teto anual estimado para o período inicial de 12 meses, não constituindo franquia, consumo mínimo, quantidade mínima garantida ou obrigação de utilização integral. A Administração solicitará os serviços exclusivamente conforme a necessidade efetivamente verificada, mediante Ordem de Serviço, e somente serão pagos os serviços efetivamente autorizados, executados, medidos e aceitos. O consumo poderá ser inferior ao estimado, sem gerar à contratada direito a faturamento mínimo, indenização, compensação ou recomposição por horas não demandadas. A mesma regra aplica-se à reserva destinada a peças e componentes.

2.2. Considerando o valor máximo unitário de R\$ 166,67 por hora técnica, o valor máximo estimado dos serviços para 400 horas é de R\$ 66.668,00. Somada a reserva máxima anual de R\$ 5.000,00 para peças e componentes, o valor máximo estimado da contratação é de R\$ 71.668,00. Após a adjudicação, o valor máximo do componente de serviços corresponderá a 400 vezes o valor adjudicado da hora técnica, acrescido da reserva máxima de R\$ 5.000,00, sem obrigação de consumo integral.

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO E DA OPÇÃO POR CONTRATO CONTÍNUO

3.1. A necessidade decorre da utilização permanente do parque de informática municipal e da recorrência de falhas, manutenções, configurações e substituições de componentes necessárias à continuidade dos serviços públicos.



MUNICÍPIO DE ITAÚNA DO SUL – ESTADO DO PARANÁ

Avenida Brasil, nº 883 – Centro – Itaúna do Sul/PR – CEP 87.980-000

3.2. A necessidade não se encerra com um reparo específico e acompanha a atividade administrativa ao longo do tempo. Por isso, a prestação enquadra-se como serviço contínuo, sem dedicação exclusiva de mão de obra.

3.3. Não será adotado Sistema de Registro de Preços porque a solução buscada não é a realização de contratações futuras e independentes, mas a manutenção de um vínculo contratual contínuo, imediatamente disponível para receber chamados durante toda a vigência. A execução sob demanda e a medição por hora tratam adequadamente a **variabilidade do consumo**, sem necessidade de formação de Ata.

3.4. A seleção ocorrerá por Pregão Eletrônico, nos termos do art. 29 da Lei nº 14.133/2021, com julgamento pelo menor preço unitário da hora técnica.

4. ESCOPO DOS SERVIÇOS

- manutenção preventiva e corretiva de computadores e notebooks;
- manutenção de impressoras multifuncionais, monitores e nobreaks;
- diagnóstico de hardware e software;
- formatação e reinstalação de sistemas operacionais regularmente licenciados;
- instalação e atualização de drivers e softwares autorizados;
- configuração de estações, acesso à internet, impressoras e recursos de rede;
- diagnóstico e manutenção de equipamentos de rede e suporte operacional a servidores;
- backup e restauração de dados quando expressamente autorizados;
- limpeza técnica, testes, ajustes e otimizações;
- instalação de peças fornecidas pela Administração ou autorizadas para fornecimento pela contratada;
- demais serviços correlatos diretamente ligados à manutenção do parque de TI.

5. FORMA DE EXECUÇÃO E ORDENS DE SERVIÇO

5.1. Os serviços serão executados exclusivamente sob demanda, mediante Ordem de Serviço – OS emitida por servidor autorizado.

5.2. Cada OS deverá indicar unidade solicitante, equipamento ou ambiente, descrição do problema, prioridade, data e horário do chamado e servidor responsável.

5.3. A contratada deverá manter capacidade de atendimento durante toda a vigência, sem que isso implique dedicação exclusiva ou pagamento por mera disponibilidade.

6. PRAZOS DE ATENDIMENTO E EXECUÇÃO

- chamado comum: início do atendimento em até 48 horas;
- chamado emergencial: início do atendimento em até 24 horas;
- conclusão ordinária: até 5 dias úteis a partir do início do atendimento;
- prazos excepcionais dependerão de justificativa técnica escrita e aceite da fiscalização, especialmente quando houver peça específica indisponível ou providência externa.

6.1. Será emergencial o evento cuja indisponibilidade prejudique de modo relevante a continuidade de serviço público, servidor, rede, equipamento crítico ou estação indispensável.

7. ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL

7.1. O atendimento remoto será admitido quando tecnicamente adequado e autorizado. Se não houver solução remota, deverá ser realizado atendimento presencial.

7.2. O acesso remoto deverá ser previamente autorizado, seguro e rastreável, restringir-se ao período, equipamento e finalidade necessários e ser encerrado após a conclusão do atendimento. Sempre que tecnicamente possível, deverão ser utilizadas credenciais temporárias, individualizadas ou supervisionadas, vedada a entrega ou retenção de senhas administrativas permanentes pela contratada.



MUNICÍPIO DE ITAÚNA DO SUL – ESTADO DO PARANÁ
Avenida Brasil, nº 883 – Centro – Itaipava do Sul/PR – CEP 87.980-000

8. MEDIÇÃO DAS HORAS TÉCNICAS

- 8.1. A unidade de medição será a hora técnica efetivamente executada, admitida fração mínima de 15 minutos, equivalente a 0,25 hora.
- 8.2. O relatório da OS registrará horário inicial e final, equipamento, diagnóstico, serviços executados, peças utilizadas, testes e identificação do técnico.
- 8.3. Deslocamentos, combustível, alimentação, ferramentas, equipamentos de teste, tributos, despesas administrativas, elaboração de orçamento e relatório e demais custos ordinários deverão estar incluídos no valor da hora técnica e não serão cobrados separadamente.
- 8.4. Serviços destinados a corrigir falha decorrente de execução inadequada ainda coberta pela garantia não gerarão nova cobrança de horas.
- 8.5. É vedada a emissão genérica de Ordens de Serviço ou a certificação de horas sem correspondência com atividades identificáveis. Cada período faturado deverá estar vinculado às respectivas Ordens de Serviço e aos serviços efetivamente solicitados, executados e atestados. Nos atendimentos remotos, deverão existir registros suficientes para comprovar a intervenção realizada e o tempo efetivamente empregado.

9. PEÇAS E COMPONENTES

- 9.1. Identificada a necessidade de substituição de peça, a contratada apresentará diagnóstico, especificação, quantidade e justificativa antes de qualquer aquisição onerosa.
- 9.2. A Administração verificará previamente a existência de estoque, contrato ou outro instrumento vigente capaz de fornecer o componente em condição mais vantajosa. Havendo disponibilidade, a peça poderá ser fornecida pelo Município para instalação pela contratada.
- 9.3. Quando a Administração concluir que o fornecimento pela contratada é a solução mais adequada, a aquisição dependerá de autorização formal e prévia e de validação da compatibilidade do preço com o mercado, mediante pesquisa ou outro meio idôneo. A contratada não possui exclusividade no fornecimento de peças e componentes, podendo o Município adquiri-los de terceiro, utilizar estoque próprio, ata, contrato ou outro instrumento vigente sempre que essa alternativa se mostrar disponível e mais vantajosa.
- 9.4. A reserva anual de R\$ 5.000,00 constitui apenas limite financeiro máximo estimado para eventuais peças e componentes, não integra a disputa de preços, não será automaticamente atribuída à contratada, não gera direito a faturamento mínimo e somente poderá ser utilizada mediante necessidade técnica concreta, autorização prévia e validação do preço.

10. QUALIDADE E GARANTIA

- 10.1. Os serviços terão garantia mínima de 90 dias contados do aceite. Durante esse período, falhas atribuíveis à execução deverão ser corrigidas sem nova cobrança.
- 10.2. As peças deverão ser novas, adequadas e compatíveis, originais ou equivalentes tecnicamente, sem uso anterior, salvo autorização excepcional devidamente justificada, e acompanhadas da garantia aplicável.

11. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

- preservar confidencialidade de arquivos, configurações, credenciais e dados pessoais;
- acessar apenas informações estritamente necessárias à execução;
- não copiar, reter, compartilhar ou utilizar dados para finalidade diversa;
- não instalar programas não autorizados;
- comunicar imediatamente incidentes de segurança;
- eliminar cópias temporárias após a conclusão e confirmação do recebimento;
- responsabilizar empregados e prepostos pelas obrigações de sigilo.



MUNICÍPIO DE ITAÚNA DO SUL – ESTADO DO PARANÁ
Avenida Brasil, nº 883 – Centro – Itaúna do Sul/PR – CEP 87.980-000

11.1. As obrigações de segurança da informação, confidencialidade, proteção de dados, controle e rastreabilidade de acessos previstas neste Termo de Referência deverão ser observadas durante toda a execução.

12. RETIRADA E GUARDA DE EQUIPAMENTOS

12.1. A retirada de equipamento das dependências municipais somente ocorrerá quando indispensável e mediante termo de retirada com identificação patrimonial, marca, modelo, número de série, acessórios, estado aparente, data e responsáveis.

12.2. A contratada responderá pela integridade do bem enquanto estiver sob sua guarda e realizará o transporte por sua conta e risco, sem cobrança adicional.

13. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

13.1. A licitante deverá apresentar um ou mais atestados emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprovem experiência compatível com manutenção ou suporte técnico em equipamentos de informática.

13.2. Não se exigirá identidade absoluta entre o atestado e todos os equipamentos do parque municipal, certificação de fabricante específico, preservando proporcionalidade e competitividade.

13.3. Demais requisitos de habilitação é conforme disposto no edital do certame.

14. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

14.1. O julgamento será pelo menor preço unitário da hora técnica, observado o valor máximo definido pela pesquisa de preços.

14.2. Para fins de valor total estimado da proposta de serviços, considerar-se-á: $400 \times$ valor unitário ofertado. A reserva para peças não será objeto de lance e permanecerá como limite financeiro acessório, a ser utilizado somente se necessário e nas condições deste TR.

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- executar os serviços de acordo com o TR, edital, contrato e Ordens de Serviço;
- atender os prazos e manter pessoal tecnicamente capacitado;
- fornecer ferramentas e equipamentos necessários;
- preservar o patrimônio e a segurança da informação;
- emitir relatórios completos;
- não substituir peças sem autorização;
- refazer serviços inadequados durante a garantia;
- manter as condições de habilitação;
- comunicar impedimentos e riscos relevantes;
- responder por danos decorrentes de sua atuação.

16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- emitir as Ordens de Serviço;
- disponibilizar acesso e informações necessárias;
- designar gestor e fiscal;
- acompanhar e atestar a execução;
- autorizar peças e validar preços;
- comunicar irregularidades;
- efetuar pagamento das parcelas regularmente aceitas;



MUNICÍPIO DE ITAÚNA DO SUL – ESTADO DO PARANÁ
Avenida Brasil, nº 883 – Centro – Itaúna do Sul/PR – CEP 87.980-000

- controlar o saldo anual de horas e peças.

17. GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E ACEITE

17.1. A execução será acompanhada por gestor e fiscal formalmente designados. A fiscalização não exclui a responsabilidade da contratada.

- Julio Fernandes Rocha – Fiscal de Contrato (Chefe do Departamento de Informática)
- Andressa da Silva – Gestora de Contrato.

17.2. Para aceite, deverão ser conferidos: identificação do equipamento; autorização; horários; diagnóstico; serviço executado; testes; peças autorizadas; preservação de dados; relatório técnico e funcionamento final.

17.3. A fiscalização concentrar-se-á nos resultados, nas Ordens de Serviço, nos prazos, na medição, no aceite e no cumprimento das obrigações contratuais, sem estabelecer relação de pessoalidade, comando direto de jornada ou subordinação com os profissionais da contratada.

18. RECEBIMENTO E PAGAMENTO

18.1. O recebimento provisório ocorrerá após a execução do atendimento. O recebimento definitivo dependerá da conferência do relatório, das horas, dos testes e da regularidade dos documentos (até 5 dias).

18.2. O pagamento será efetuado em até 30 dias após o recebimento da nota fiscal, relativamente aos serviços efetivamente executados e aceitos, mediante apresentação da relação das Ordens de Serviço, relatório das horas e documentação das peças, quando houver, observadas as demais condições do edital e do contrato.

19. VIGÊNCIA, NATUREZA CONTÍNUA E PRORROGAÇÃO

19.1. O contrato terá vigência inicial de 12 (doze) meses, contado da data da assinatura.

19.2. A contratação possui natureza contínua porque se destina à manutenção da atividade administrativa e decorre de necessidade permanente ou prolongada, nos termos do art. 6º, XV, da Lei nº 14.133/2021. A eventualidade dos chamados não torna o serviço não contínuo: a obrigação de suporte e a necessidade de manutenção persistem durante todo o período.

19.3. O contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, por períodos a serem definidos no respectivo termo aditivo, respeitada a vigência máxima de 10 (dez) anos, com fundamento no art. 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que haja previsão no edital e sejam atendidos os requisitos legais.

19.4. A prorrogação dependerá de decisão expressa da Administração e, entre outros elementos pertinentes ao caso concreto, deverá ser instruída com: demonstração da persistência da necessidade; avaliação satisfatória da execução; interesse da Administração; disponibilidade orçamentária; e atesto da autoridade competente de que as condições e os preços permanecem vantajosos, facultada negociação.

19.5. A prorrogação não é automática e não constitui direito da contratada. Não será formalizada após o término da vigência, devendo os atos necessários ser concluídos enquanto o contrato estiver vigente.

19.6. Para cada novo período anual, a Administração reavaliará a estimativa de 400 horas e a reserva máxima de R\$ 5.000,00 para peças, considerando o histórico de consumo e a necessidade projetada, sem obrigação de consumo integral.

20. REAJUSTE

20.1. Os preços serão fixos e irrevogáveis pelo período de um ano contado da data-base do orçamento estimado. Implementada a anualidade e presentes os pressupostos legais e contratuais, o reajuste será mediante aplicação do INPC, observada a legislação aplicável e a formalização administrativa pertinente.



MUNICÍPIO DE ITAÚNA DO SUL – ESTADO DO PARANÁ

Avenida Brasil, nº 883 – Centro – Itaúna do Sul/PR – CEP 87.980-000

20.2. A concessão do reajuste, quando preenchidos seus pressupostos, não dispensa a demonstração de vantajosidade exigida.

21. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

21.1. As despesas correrão pelas dotações indicadas no parecer contábil e disponibilizadas no portal de transparência junto ao edital, observada a disponibilidade de créditos no momento da contratação e em cada exercício financeiro alcançado pela vigência, na forma dos arts. 105 e 106 da Lei nº 14.133/2021.

22. SANÇÕES

22.1. O descumprimento das obrigações sujeitará a contratada às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, após regular processo administrativo com contraditório e ampla defesa, especificadas abaixo:

- multa moratória de 0,5% por dia de atraso injustificado sobre o valor do item, limitada a 10 dias;
- multa compensatória de até 20% sobre o valor total em caso de inexecução total, conforme gravidade;
- multa compensatória de até 15% sobre a parcela inadimplida em caso de inexecução parcial;
- impedimento de licitar e contratar ou declaração de inidoneidade somente nas hipóteses legais e mediante processo próprio.

22.2. A dosimetria considerará natureza e gravidade da infração, circunstâncias do caso, prejuízos, reincidência e demais critérios legais.

23. SUSTENTABILIDADE

- priorizar reparos tecnicamente viáveis para ampliar a vida útil dos bens;
- promover descarte adequado de resíduos eletrônicos;
- observar logística reversa quando aplicável;
- não descartar baterias, placas, fontes e componentes eletrônicos em resíduos comuns.

24. MATRIZ DE RISCOS CONTRATUAIS

Risco	Alocação predominante	Tratamento
Atraso no atendimento	Contratada	SLA, registro de chamados, fiscalização e sanções.
Diagnóstico ou reparo inadequado	Contratada	Garantia, refazimento sem custo e responsabilização por danos.
Perda de dados por falha da intervenção	Contratada, quando houver nexo	Procedimento de backup autorizado, registros e responsabilização.
Equipamento já irreparável/defeito preexistente	Administração, se comprovado	Diagnóstico prévio e registro da condição.
Preço excessivo de peça	Administração na validação; contratada na proposta	Pesquisa/validação e possibilidade de aquisição por terceiro.
Consumo superior ao estimado	Administração	Acompanhamento do saldo e planejamento tempestivo de providências.
Consumo inferior ao estimado	Administração	Pagamento somente do efetivamente executado, sem consumo mínimo.
Violação de sigilo/LGPD	Contratada quando decorrente de sua atuação	Cláusulas de confidencialidade, controle de acesso e responsabilização.

25. DISPOSIÇÕES FINAIS

25.1. Os casos omissos serão resolvidos à luz da Lei nº 14.133/2021, do edital, do contrato e das demais normas aplicáveis.



MUNICÍPIO DE ITAÚNA DO SUL – ESTADO DO PARANÁ

Avenida Brasil, nº 883 – Centro – Itaúna do Sul/PR – CEP 87.980-000

25.2. Será observado o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado às microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006 e do Decreto Municipal nº 073/2021. A disciplina específica constará do edital, inclusive quanto à eventual exclusividade para ME/EPP, quando juridicamente cabível, sempre ressalvadas as hipóteses do art. 49 da Lei Complementar nº 123/2006 e as condições concretas de mercado.

Itaúna do Sul/PR, 16 de setembro de 2026.

ANDRESSA DA SILVA
Diretora Executiva de Administração