

Estudo Técnico Preliminar

(SERVIÇO CONTÍNUO SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA)

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

1.1. CATEGORIA DO SERVIÇO: Serviço contínuo.

1.2. MODELO DE CONTRATAÇÃO: Sem dedicação exclusiva de mão de obra

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

2.1 Estudo técnico preliminar para tratar da necessidade da **Contratação De Empresa Especializada Para A Prestação De Serviços De Suporte Técnico Em Infraestrutura De Servidores E Redes De Computadores Para A Prefeitura Municipal De Esteio/Rs, Com Franquia De 50 (Cinquenta) Horas Mensais** de forma contínua sem dedicação exclusiva de mão de obra. A realização de uma contratação para atendimento da demanda, se faz necessária visto que o serviço é fundamental no atendimento da população.

2.2. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que os serviços ora contratados pela Administração são necessários para a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes sendo a vigência da contratação Plurianual a mais vantajosa para administração a ser melhor detalhada no instrumento contratual.

3. ÁREA REQUISITANTE

3.1 ÁREA: Secretaria Municipal de Governança e Gestão

3.2 RESPONSÁVEL: Gabriela Dame Deeb Uthman

4. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. O objeto deve ser entregue com as mesmas especificações constantes no termo de referência e seus anexos.

4.2. São de responsabilidade da empresa todos os impostos, taxas, licenças e registros dos órgãos públicos municipais, estaduais e federais, que se fizerem necessários, bem como as despesas com frete, e recursos humanos(quando for o caso).

4.3. Durante a execução, os serviços serão submetidos à inspeção, sendo observados os seguintes itens:

- a) itens de segurança e utilizar EPI
- b) Critérios de Sustentabilidade

4.4 A Prestação do serviço compreende a execução de serviços De Suporte Técnico Em Infraestrutura De Servidores E Redes De Computadores Para A Prefeitura Municipal De Esteio/Rs, Com Franquia De 50 (Cinquenta) Horas Mensais, da seguinte forma conforme segue abaixo.

4.4.1 A empresa CONTRATADA deverá possuir capacidade técnica especializada a fim de prestar suporte técnico à CONTRATANTE, conforme itens a seguir:

- A. Suporte e configuração a equipamentos MikroTik e Switchs gerenciáveis;
- B. Suporte a Servidores LINUX, MICROSOFT e Google (Cloud);
- C. Contingência de Servidores (On Premise e Nuvem);
- D. Suporte de toda a Rede Local - (remoto ou in loco);
- E. Suporte técnico a problemas envolvendo hardware e software. Isto envolve o diagnóstico do problema e a solução ou encaminhamento para conserto ou substituição do equipamento/programa defeituoso;
- F. Auditoria de hardware/software instalados na rede;
- G. Monitoramento de Servidores e Máquinas Críticas;
- H. Auxílio na Instalação de programas na Rede Local;
- I. Documentação do ambiente de TI;
- J. Realizar atualizações da plataforma de orquestração disponíveis pela comunidade;
- K. Suporte a problemas de operação como deploy de máquinas virtuais, criação de discos, redes e regras;
- L. Criação, configuração e manutenção de VLANs ,VMs e VPNs em toda a rede da Prefeitura Municipal de Esteio;
- M. Suporte a camada de virtualização baseada em XenServer;
- N. Revisão periódica, a cada 2 (dois) meses, de todo o ambiente;
- O. Sugestões de melhorias no entorno da plataforma de orquestração;
- P. Suporte a infraestrutura de redes do datacenter;
- Q. Propor melhorias, orientar e realizar rotinas de backup e monitorar constantemente o ambiente a fim de manter as cópias de dados seguras;
- R. Implementar projetos de Segurança da Informação;
- S. Auxílio no licenciamento de softwares;
- T. Auxílio na disponibilidade do servidor de e-mails (Google), antispam de e-mails (Scrollout) e controle de spams;
- U. Atendimentos devem ser registrados através de RAT (Relatório de Atendimento Técnico), aprovado previamente pela CONTRATANTE e fornecido a cada novo atendimento, informando as atividades que foram realizadas e o horário inicial e final do atendimento;
- V. Para fins de contagens de horas da franquia, em atendimentos realizados fora do horário comercial, a cada hora de atendimento será acrescido um fator de multiplicação de 1,5;
- W. Deverá ser apresentado um relatório mensal de atendimentos, mesmo não havendo nenhum no período, para que o gestor do contrato possa validar e encaminhar para o pagamento da fatura mensal;
- X. Disponibilizar sistema de abertura de chamados, com emissão de número de ticket (protocolo), a fim de facilitar o acompanhamento das demandas;
- Y. Manutenção preventiva a cada 60 dias, sendo estas reportadas em relatório entregue ao fiscal do contrato, na forma de relatórios descritivos, com assinatura do fiscal do contrato e da contratada, que devem ser entregues no setor de TIC da Prefeitura de Esteio;

Para fins de manutenção preventiva, deverão ser executados, minimamente, os seguintes serviços:

- Verificação de rotinas de backup;
- Verificação de integridade física e sistêmica dos servidores físicos e virtuais, contemplando se necessário a manutenção de troca de componentes de hardware;
- Verificação das unidades de rede.

Z. Prestar apoio a equipe da TIC e ao DPO nomeado na Prefeitura com o suporte e respaldo de toda a área de LGPD, visando garantir o suporte especializado ao Encarregado de Dados (DPO) do Município.

AA. Prestar apoio especializado para implementar controles de segurança (criptografia, anonimização, logs) que vão além da manutenção rotineira.

BB. Auxiliar o DPO nomeado com o suporte técnico especializado para responder a incidentes e solicitações da ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados).

CC. Realizar o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD) em sistemas complexos da Saúde, Educação e demais locais solicitados pela CONTRATANTE.

DD. Suporte no atendimento aos titulares de dados, treinamentos para os servidores e criação de planos de resposta a incidentes de segurança.

4.4.2 Dos horários de atendimento

A. Os atendimentos serão realizados de segunda a sexta em horário comercial, das 08h às 18h.

B. Deverá realizar atendimentos em regime de plantão, respeitando o horário de segunda a sexta, das 18h às 22h, e finais de semana das 09h às 22h.

4.4.3 Definição de SLA's e Suporte Técnico

A CONTRATADA deverá fornecer serviços de suporte técnico, a fim de solucionar qualquer problema que impeça o funcionamento da infraestrutura do município, de acordo com suas características e/ou especificações, durante o período de vigência do contrato, bem como conferência e atualização de software, durante o mesmo período, o suporte técnico pode ser remoto ou presencial.

A empresa CONTRATADA deverá manter central de atendimento durante todo o período útil referenciado, informando à equipe de TIC e mantendo ativos canais de chamados via ferramenta de Help Desk (WEB) e via telefone;

A ferramenta de Help Desk deverá possibilitar, minimamente, a inserção e acompanhamento das demandas, a partir do fornecimento de ticket de solicitação, informando o número do ticket, o horário do registro e as atualizações da demanda;

Sobre o S.L.A. (Acordo de Nível de Serviço), a empresa deverá disponibilizar Assistência Técnica nos horários úteis praticados pela Prefeitura Municipal de Esteio, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h; com prazo máximo de solução de 12 (doze) horas, a partir da abertura do chamado técnico, para resolução do problema, internos ou externos, seja para manutenção preventiva ou corretiva.

Os atendimentos deverão respeitar os seguintes critérios:

Prioridade	Descrição	Abertura de Chamado	Resolução
Crítica	Parada total, servidor fora do ar, rede inoperante.	15 a 30 minutos	2 horas
Alta	Problema afetando algum setor ou serviço específico.	30 minutos	2 a 4 horas
Média	Lentidão na rede ou	1 hora	4 a 8 horas

	falha em serviço não essencial.		
Baixa	Manutenção preventiva ou dúvidas.	1 hora	1 a 2 dias úteis

4.4.4 Da Proteção de Dados

A Lei Geral de Proteção de Dados será obedecida, em todos os seus termos, pela CONTRATADA, obrigando-se ela a tratar os dados da CONTRATANTE que forem eventualmente coletados, conforme sua necessidade ou obrigatoriedade. (art. 7º, LGPD).

Conforme prevê a Lei Geral de Proteção de Dados, obriga-se a CONTRATADA a executar os seus trabalhos e tratar os dados da CONTRATANTE respeitando os princípios da finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação. (Art. 6º, LGPD)

A CONTRATADA obriga-se a garantir a confidencialidade dos dados coletados da CONTRATANTE por meio de uma política interna de privacidade, a fim de respeitar, por si, seus funcionários e seus prepostos, o objetivo do presente termo. (art. 50, LGPD).

Eventuais dados coletados pela CONTRATADA serão arquivados por esta somente pelo tempo necessário para a execução dos serviços contratados. Ao seu fim, os dados coletados serão permanentemente eliminados, excetuando-se os que se enquadrarem no disposto no artigo 16, I da Lei Geral de Proteção de Dados. (art. 15, LGPD).

A CONTRATADA deverá estar ciente da Política de Segurança da Informação e Proteção de Dados, conforme disponível em <https://www.esteio.rs.gov.br/politicadeseguranca>, normas e procedimentos específicos da Prefeitura, se houver, assinando Termos de Responsabilidade e Compromisso, onde couber, para que se responsabilize por todas as providências e deveres estabelecidos em todo o período do contrato.

DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

4.5. Para esta solução, entende-se que não se deve criar critérios de sustentabilidade além dos critérios próprios já existentes nas especificações dos serviços. Visto que critérios sobressalentes podem restringir a competitividade do certame.

4.6. Os serviços a serem executados devem obedecer a Lei n. 12.305/2010, as Instruções Normativas SLTI/MP ns. 01/2010 (Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública).

DA GARANTIA CONTRATUAL

4.7. Não haverá exigência da garantia da contratação;

4.7.1 O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

DA VISTORIA TÉCNICA

4.8 A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de

realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 09 horas às 17 horas.

Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.8.1 Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.8.2 Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

4.8.3 A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

DA EXIGÊNCIA DE DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

4.9. Quanto a habilitação técnica, deverão ser atendidas as exigências abaixo:

4.9.1. **ATESTADO** ou certidão de **CAPACIDADE TÉCNICA** da licitante, que comprovem ter a empresa, executado para órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou do Distrito Federal, ou ainda, para empresa privada, serviço de características técnicas similares ou superiores às do objeto da presente licitação, cujas parcelas de maior relevância técnica e de valor significativo são as seguintes, não se admitindo atestado(s) de fiscalização.

Entende-se por compatível com o objeto a prestação dos serviços a seguir:

Serviço de Instalação ou manutenção de Servidores físicos e em nuvem.

4.9.2. Para a assinatura do contrato, a empresa vencedora deverá apresentar à parte os seguintes documentos:

- A. Certificado de, no mínimo, 01 (um) profissional em ITIL V3 Expert - Information Technology Infrastructure Library ou ITIL Foundation;
- B. Certificado de, no mínimo, 01 (um) profissional em LPI level 3 Core ou Red Hat Certified Engineer (RHCE);
- C. Certificado de, no mínimo, 01 (um) profissional, em relação à Proteção de Dados (LGPD), que tenha as certificações PDPP, PDPP, DPO, ISF, ISMP e ISO.
- D. Certificado de, no mínimo, 01 (um) profissional, em relação à Google Cloud.
- E. Desejável certificado de no mínimo 01 (um) profissional na plataforma de orquestração Apache CloudStack.

DA SUBCONTRATAÇÃO

4.10. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

DA FISCALIZAÇÃO

4.11 A execução dos serviços ou entrega do objeto será acompanhada e fiscalizada pelos servidores indicados no Termo de Referência.

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO

5.1. O levantamento de mercado foi realizado conforme Decreto Nº 7.493, de 19 de dezembro de 2022, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral e encontra-se descrito no **Anexo Dados do Objeto**.

5.2. O ciclo de vida do objeto compreende 12 meses de suporte, sendo possível renová-lo conforme lei nº 14.133/2021. O objeto visa atender as demandas de suporte e manutenção dos servidores que alocam os sistemas e bancos de dados da Prefeitura Municipal, sendo de extrema importância pois garante a disponibilidade e a integridade das informações e dos sistemas por meio de manutenção preventiva e corretiva nos mesmos.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

DAS SOLUÇÕES DISPONÍVEIS NO MERCADO E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

6.1.1. A solução estudada trata da contratação de Empresa Especializada Para A Prestação De Serviços De Suporte Técnico Em Infraestrutura De Servidores E Redes De Computadores Para A Prefeitura Municipal De Esteio/Rs, Com Franquia De 50 (Cinquenta) Horas Mensais.

Solução 1 - Criação da vaga de Analista em Redes e Infraestrutura, o que acarretaria em mais custo com recursos humanos, além de que não seria possível prever que o servidor entraria com todo o conhecimento e certificações necessárias para dar o devido suporte aos nossos serviços e servidores.

Solução 2 - Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte técnico em infraestrutura de servidores e redes de computadores para a prefeitura municipal de esteio/rs, com franquias de 50 (cinquenta) horas mensais, a solução escolhida visa atendimento eficiente e qualificado para o melhor suporte dos nossos serviços e servidores.

7. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

7.1. As quantidades foram estimadas considerando as necessidades para um período de 12 meses que resultaram no quantitativo solicitado para a prestação do serviço completa;

7.1.1. A metodologia utilizada para chegar às quantidades que serão consumidas durante o período é baseada no consumo do ano anterior com atividades em pleno funcionamento;

8. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

8.1. A estimativa do valor da contratação e o método de composição dos valores está mensurada no **Anexo Dados do Objeto**. A pesquisa de preços está anexada aos autos processuais, que são procedimentos obrigatórios e prévios à realização de processos de contratação pública.

9. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

9.1. Não haverá parcelamento para esta solução. O critério de adjudicação do objeto será conforme descrito no **Anexo Dados do Objeto**.

10. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

10.1 Não se verificou aquisições correlatas e/ou interdependentes que venham a inviabilizar a contratação ou interferir no planejamento da demanda.

11. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

11.1 Não houve previsão no Plano Anual de Contratações, pois a Prefeitura não se adequou ainda a este planejamento, porém se baseou nas necessidades encontradas nos certames anteriores, pois contribui para a logística e para as missões técnicas e operacionais, tendo em vista ser fundamental para manutenção dos serviços.

12. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

12.1 Espera-se com a contratação suprir a necessidade dos materiais relacionados pela área requisitante possibilitando o cumprimento à legislação e a continuidade das atividades que necessitam dos materiais objeto da licitação.

13. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

13.1 No específico desta contratação, não há necessidade de adequação estruturais do ambiente do órgão requisitante para a contratação do objeto deste estudo.

14. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

14.1 Dada a natureza do objeto que se pretende adquirir, não se verifica impactos ambientais relevantes, sendo necessário tão somente que a licitante atenda aos critérios dos órgãos fiscalizadores e à política de sustentabilidade ambiental de acordo com a legislação vigente.

15. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

15.1. Justificativa da Viabilidade: Tendo em vista a existência de fornecedores dos materiais relacionados, com base na Pesquisa de Preços, declaro que a contratação pretendida é viável nos termos deste Estudo Técnico Preliminar.

15.2. DA ANÁLISE DE RISCOS:

RISCO 1- FALTA DE RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS PARA A CONTRATAÇÃO DO OBJETO				
(X) Risco Baixo () Risco Médio () Risco Alto				
DANOS	IMPACTO	Ação de Contingência	Responsável	Prazo
Atraso no início dos procedimentos licitatórios.	Inatividade dos serviços ,objeto da contratação.	Reserva ou Realocação de Recursos Orçamentários e Financeiros pelo Gestor	Secretaria Demandante.	Até o início dos Procedimentos Licitatórios

RISCO 2- FALTA DE FORNECEDORES HABILITADOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO				
() Risco Baixo (X) Risco Médio () Risco Alto				
DANOS	IMPACTO	Ação de Contingência	Responsável	Prazo
Atrasos nos procedimentos licitatórios	Atraso na prestação dos serviços objeto da contratação.	Elaboração adequada do Termo de Referência	Setor de Administrativo Demandante	Início do procedimento Licitatório.

RISCO 3- : DESCUMPRIMENTO OU INEXECUÇÃO CONTRATUAL				
() Risco Baixo (X) Risco Médio () Risco Alto				
DANOS	IMPACTO	Ação de Contingência	Responsável	Prazo
Interrupção na execução do contrato.	Interrupção das atividades que dependem da contratação. Usuários sem os serviços, objeto da contratação	Condições de habilitação eficiente. Evitar aceitação de lances inexequíveis. Supervisão e análise eficiente a fim de evitar empresas inidôneas e/ou incapazes de executar o contrato.	Setor de Licitações e Contratos	Durante o Procedimentos Licitatórios. Constante.

16. RESPONSÁVEIS

Nome do servidor responsável pelo Estudo Técnico Preliminar Brayan da Silva Stelzer
Cargo, Técnico em Informática
Matrícula, 31705

**BRAYAN DA
SILVA
STELZER:043872
78005**

Assinado de forma digital
por BRAYAN DA SILVA
STELZER:04387278005
Dados: 2026.04.02
17:02:33 -03'00'

Nome do Secretário(a) da Pasta, Gabriela Dame Deeb Uthman
Cargo, Secretária Municipal
Matrícula, 8835

Esteio, 05 de Março de 2026