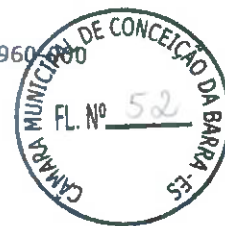




CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO

Rua Getúlio da Silva Guanandy, n. 01, Centro, Conceição da Barra/ES, Cep. 29.960-000

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
Gabinete da Secretária



TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 437/2026

Órgão: Câmara Municipal de Conceição da Barra/ES

Setor Requisitante: Secretaria de Administração

1. DO OBJETO

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de tecnologia da informação, compreendendo o suporte técnico aos usuários, a manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de informática, a gestão da infraestrutura tecnológica, a administração da rede corporativa e a implementação de mecanismos de segurança da informação, a serem executados no âmbito da Câmara Municipal de Conceição da Barra/ES.

Os serviços deverão abranger a manutenção e o suporte técnico a estações de trabalho, incluindo computadores desktop e notebooks, contemplando inspeção de hardware, substituição de componentes defeituosos, limpeza interna, configuração e otimização de sistemas operacionais, bem como testes de desempenho e funcionamento, com vistas à preservação da vida útil dos equipamentos e à manutenção de níveis adequados de desempenho operacional.

Inclui-se, igualmente, no escopo da contratação, a manutenção e o gerenciamento de equipamentos de impressão, compreendendo a verificação e substituição de insumos, manutenção dos mecanismos de alimentação de papel, realização de limpeza técnica, testes de impressão e correção de falhas operacionais.

A contratação deverá contemplar suporte técnico contínuo aos usuários, por meio de atendimento presencial e remoto, incluindo atividades de help desk, instalação, configuração e manutenção de sistemas e softwares, bem como o monitoramento contínuo do ambiente de tecnologia da informação, com foco na prevenção de falhas e na melhoria do desempenho dos serviços.

No tocante à infraestrutura tecnológica, compreende-se a gestão da rede corporativa, incluindo ambientes de rede local e de longa distância, administração de equipamentos de conectividade, implantação e suporte de redes sem fio, bem como o monitoramento da estabilidade e desempenho da rede.



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO

Rua Getúlio da Silva Guanandy, n. 01, Centro, Conceição da Barra/ES, Cep. 29.960-000

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

Gabinete da Secretária



Deverá, ainda, incluir a implementação e o gerenciamento de mecanismos de segurança da informação, abrangendo controle de acessos, definição de políticas de segurança, utilização de firewall e adoção de medidas de proteção contra ameaças cibernéticas.

Poderá ser contemplada, quando necessário, a disponibilização, mediante locação, de servidor físico dedicado, com fornecimento, instalação, configuração e manutenção sob responsabilidade da contratada, destinado ao processamento, armazenamento e gerenciamento dos dados institucionais, sendo tal componente considerado acessório da solução, podendo ser ajustado ou suprimido ao longo da execução contratual, conforme a necessidade da Administração.

A execução dos serviços deverá ocorrer de forma integrada, considerando a interdependência entre as atividades, com vistas à eficiência operacional, à padronização dos procedimentos e à adequada responsabilização da contratada.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação decorre de demanda formalizada pela Secretaria de Administração, visando assegurar a continuidade dos serviços de tecnologia da informação, considerados essenciais ao funcionamento das atividades administrativas e legislativas da Câmara Municipal de Conceição da Barra/ES.

O contrato anteriormente vigente encerrou-se por decurso de prazo, não sendo possível sua prorrogação em razão de cláusula de improrrogabilidade, circunstância que impõe a realização de nova contratação, sob pena de comprometimento da continuidade do serviço público.

A infraestrutura de tecnologia da informação constitui elemento indispensável à execução das atividades institucionais, abrangendo sistemas informatizados, equipamentos, rede corporativa e armazenamento de dados, sendo imprescindível a manutenção de suporte técnico especializado contínuo.

A contratação encontra-se alinhada ao dever de planejamento previsto na Lei nº 14.133/2021, bem como aos princípios da eficiência, da economicidade e da continuidade do serviço público, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar, que fundamenta a presente contratação e evidencia a adequação da solução adotada.

3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO

Rua Getúlio da Silva Guanandy, n. 01, Centro, Conceição da Barra/ES, Cep. 29.960-000

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
Gabinete da Secretária



A contratação pretendida justifica-se pela necessidade de assegurar o adequado funcionamento da infraestrutura de tecnologia da informação da Câmara Municipal de Conceição da Barra/ES, a qual constitui suporte essencial ao desempenho das atividades administrativas e legislativas do Poder Legislativo.

Os sistemas informatizados, os equipamentos de informática, a rede corporativa e os mecanismos de armazenamento e tratamento de dados são utilizados de forma contínua no desenvolvimento das atividades institucionais, incluindo gestão administrativa, tramitação de documentos, suporte às atividades parlamentares e comunicação interna e externa.

Considerando a crescente dependência da Administração Pública em relação aos recursos tecnológicos, a indisponibilidade ou funcionamento inadequado desses sistemas pode comprometer significativamente a continuidade das atividades institucionais, impactando diretamente a eficiência e a regular prestação do serviço público.

Nesse contexto, a ausência de suporte técnico especializado e de manutenção contínua da infraestrutura de tecnologia da informação expõe a Administração a riscos operacionais relevantes, tais como falhas em equipamentos, indisponibilidade de sistemas, perda de dados e vulnerabilidades de segurança da informação.

Ademais, o encerramento do contrato anteriormente vigente, sem possibilidade de prorrogação em razão de cláusula contratual de improrrogabilidade, torna necessária a realização de nova contratação, sob pena de descontinuidade dos serviços essenciais de tecnologia da informação.

No mais, a infraestrutura tecnológica da Câmara Municipal possui papel essencial na operacionalização de sistemas institucionais, destacando-se a existência de servidor dedicado responsável pelo processamento e integração de dados entre sistemas utilizados pela Administração.

Nesse contexto, o referido servidor sustenta o funcionamento de sistemas legislativos e administrativos, incluindo solução responsável pela comunicação e integração com plataforma externa de gestão pública, viabilizando a alimentação automática de dados destinados ao Portal da Transparência, em atendimento às exigências legais de publicidade e acesso à informação.

Ademais, o servidor desempenha função crítica na autenticação de usuários na rede interna, sendo responsável pelo controle de acesso à internet e aos recursos computacionais da instituição.



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Rua Getúlio da Silva Guanandy, n. 01, Centro, Conceição da Barra/ES, Cep. 29.960-000



SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO Gabinete da Secretária

Eventual indisponibilidade ou mau funcionamento desse ambiente compromete diretamente o acesso aos sistemas institucionais, a autenticação de usuários e a atualização das informações públicas, podendo ocasionar interrupção dos serviços administrativos e prejuízo ao cumprimento das obrigações legais de transparência.

Ou seja, a eventual necessidade de utilização de servidor físico dedicado, mediante locação, insere-se como medida complementar para assegurar capacidade adequada de processamento, armazenamento e gerenciamento dos dados institucionais, sem prejuízo da futura adoção de infraestrutura própria pela Administração.

Dessa forma, a contratação mostra-se necessária e adequada para garantir a continuidade dos serviços de tecnologia da informação, a segurança dos dados institucionais, a eficiência das atividades administrativas e legislativas e a adequada gestão do ambiente tecnológico da Câmara Municipal.

4. DA NATUREZA DO OBJETO

O objeto caracteriza-se como serviço comum de natureza contínua, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, sendo prestado de forma reiterada e prolongada no tempo, sem interrupção, para atendimento de necessidade permanente da Administração.

A continuidade do serviço revela-se elemento estruturante da contratação, na medida em que a sua interrupção comprometeria diretamente a prestação das atividades institucionais.

5. DA DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS

A execução contratual deverá contemplar, de forma contínua, integrada e orientada a resultados, a prestação de serviços especializados de tecnologia da informação, abrangendo suporte técnico, manutenção de equipamentos, gestão da infraestrutura tecnológica, segurança da informação e administração de recursos de impressão, com vistas à garantia da disponibilidade, integridade e eficiência dos sistemas e ativos tecnológicos da Câmara Municipal.

Os serviços abrangerão o atendimento a todo o parque tecnológico da Câmara Municipal, composto, atualmente, por aproximadamente **33 (trinta e três) estações de trabalho**, entre computadores do tipo desktop e notebooks, **08 (oito) equipamentos de impressão**, **12 (doze) dispositivos de rede**, incluindo roteadores e equipamentos de conectividade, além de 20 (vinte) unidades de nobreaks e 01 (um) servidor institucional, conforme



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO

Rua Getúlio da Silva Guanandy, n. 01, Centro, Conceição da Barra/ES, Cep. 29.960-000

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
Gabinete da Secretária



levantamento constante do cadastro patrimonial e detalhado no Estudo Técnico Preliminar, **sem prejuízo da variação decorrente de atualização do parque tecnológico ao longo da execução contratual.**

No que se refere ao suporte técnico aos usuários, a contratada deverá disponibilizar atendimento contínuo, mediante registro, acompanhamento e solução de chamados técnicos, contemplando diagnóstico de falhas, correção de incidentes, orientação operacional e suporte consultivo quanto ao uso adequado dos recursos de tecnologia da informação, assegurando a rápida restauração dos serviços e a minimização de impactos às atividades institucionais.

A manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de informática deverá abranger todas as estações de trabalho existentes, consistindo em inspeções periódicas, limpeza interna e externa, verificação de componentes, substituição de peças defeituosas, atualização de sistemas operacionais e softwares, aplicação de correções de segurança, bem como realização de testes de desempenho, com o objetivo de preservar a funcionalidade, a estabilidade e a vida útil dos equipamentos.

No âmbito da infraestrutura tecnológica, a contratada deverá executar a administração e o gerenciamento da rede corporativa, compreendendo a configuração, instalação e manutenção de equipamentos de conectividade, tais como switches, roteadores e demais dispositivos de rede, bem como o monitoramento contínuo da estabilidade, desempenho e disponibilidade da rede, incluindo controle de acessos, segmentação lógica e suporte à conectividade interna e externa.

A contratada deverá, ainda, implementar e manter políticas e mecanismos de segurança da informação, contemplando a instalação, configuração e gerenciamento de soluções de proteção, tais como antivírus, firewalls e ferramentas de monitoramento, bem como a identificação e mitigação de vulnerabilidades, controle de acessos, gestão de permissões e adoção de práticas destinadas à preservação da confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados institucionais.

O gerenciamento de dispositivos de impressão deverá incluir a instalação, configuração, manutenção preventiva e corretiva de impressoras e equipamentos correlatos, bem como o acompanhamento do funcionamento dos dispositivos, substituição de insumos quando necessário e suporte técnico aos usuários, assegurando a continuidade e a eficiência dos serviços de impressão.

A execução dos serviços deverá ocorrer de forma híbrida, mediante atendimento presencial nas dependências da Câmara Municipal sempre que a natureza da demanda



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO

Rua Getúlio da Silva Guanandy, n. 01, Centro, Conceição da Barra/ES, Cep. 29.960-000

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
Gabinete da Secretária



assim exigir, bem como por meio de atendimento remoto, com utilização de ferramentas adequadas, garantindo celeridade, rastreabilidade e eficiência na prestação dos serviços.

Deverá a contratada, ainda, adotar mecanismos formais de registro das atividades executadas, incluindo relatórios periódicos, histórico de atendimentos e indicadores de desempenho, de modo a possibilitar o adequado acompanhamento, controle e avaliação da execução contratual pela Administração.

A solução deverá assegurar a manutenção e o pleno funcionamento do servidor responsável pela execução de serviços essenciais à infraestrutura tecnológica da Câmara Municipal, incluindo autenticação de rede, integração entre sistemas institucionais e envio de informações ao Portal da Transparência, devendo garantir alta disponibilidade, desempenho adequado e segurança dos dados.

A quantidade de equipamentos poderá sofrer variações ao longo da execução contratual, em razão de substituições, aquisições ou desativações de ativos tecnológicos, sem prejuízo da continuidade dos serviços prestados.

6. REQUISITOS DA CONTRATADA

A contratação deverá observar requisitos técnicos, operacionais e de segurança compatíveis com a natureza contínua e essencial dos serviços de tecnologia da informação, de modo a assegurar a adequada execução do objeto e a preservação do interesse público.

A contratada deverá comprovar capacidade técnico-operacional, mediante demonstração de experiência anterior na prestação de serviços de tecnologia da informação de natureza semelhante, especialmente no que se refere ao suporte técnico a usuários, manutenção de equipamentos de informática, administração de redes e gestão de infraestrutura tecnológica, evidenciando aptidão para desempenho satisfatório das atividades.

Deverá a contratada dispor de equipe técnica qualificada, com formação e/ou experiência compatível com as atividades a serem executadas, incumbindo-lhe garantir a capacitação contínua de seus profissionais e a atualização quanto às boas práticas de tecnologia da informação, segurança cibernética e governança de TI.

A contratada deverá possuir estrutura operacional suficiente para assegurar a continuidade dos serviços, inclusive quanto à disponibilidade de pessoal técnico,



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO

Rua Getúlio da Silva Guanandy, n. 01, Centro, Conceição da Barra/ES, Cep. 29.960-000

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
Gabinete da Secretária



ferramentas adequadas e meios tecnológicos necessários ao atendimento das demandas da Administração.

No que concerne à segurança da informação, a contratada deverá demonstrar aptidão para adoção de medidas técnicas e administrativas destinadas à proteção de dados e sistemas institucionais, assegurando confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

Deverá, ainda, a contratada possuir condições de implementar mecanismos de controle de acesso, registro de atividades, rastreabilidade das ações executadas e prevenção de incidentes, compatíveis com o nível de criticidade dos serviços prestados.

A contratada deverá manter, durante toda a execução contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório, inclusive quanto à regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária.

A comprovação da capacidade técnico-operacional deverá ser realizada por meio de atestados de desempenho anterior compatíveis em características, quantidades e complexidade com o objeto da contratação.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

A contratada obriga-se a executar os serviços objeto da contratação com estrita observância das condições estabelecidas neste Termo de Referência, no edital e no instrumento contratual, atuando com diligência, eficiência e observância às boas práticas de tecnologia da informação.

Deverá assegurar a prestação contínua dos serviços, mantendo equipe técnica disponível e apta ao atendimento das demandas da Câmara Municipal, de modo a não comprometer a regular execução das atividades administrativas e legislativas.

Compete à contratada prestar suporte técnico aos usuários, mediante atendimento tempestivo a chamados, diagnóstico e solução de incidentes, garantindo a rápida restauração da funcionalidade dos sistemas e equipamentos.

A contratada deverá realizar a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de informática, incluindo inspeção periódica, limpeza, substituição de componentes, atualização de sistemas e softwares, bem como testes de desempenho.

Incumbe à contratada administrar e manter a infraestrutura tecnológica e a rede corporativa, promovendo a adequada configuração, monitoramento e funcionamento



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Rua Getúlio da Silva Guanandy, n. 01, Centro, Conceição da Barra/ES, Cep. 29.960-000

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

Gabinete da Secretária



dos equipamentos de conectividade, assegurando estabilidade e disponibilidade dos serviços.

A contratada deverá implementar e manter mecanismos de segurança da informação, adotando medidas destinadas à proteção dos dados institucionais, incluindo controle de acessos, mitigação de vulnerabilidades e resposta a incidentes.

Deverá manter sigilo absoluto sobre todas as informações a que tiver acesso, sendo vedada sua divulgação ou utilização indevida, sob pena de responsabilização.

A contratada será responsável pelos atos de seus empregados, prepostos e colaboradores, devendo assegurar o cumprimento das normas internas da Administração e dos deveres de conduta e confidencialidade.

Deverá manter sistema de registro e acompanhamento das demandas, garantindo rastreabilidade das atividades executadas e transparência na execução contratual.

Compete à contratada comunicar imediatamente à Administração quaisquer ocorrências que possam comprometer a execução dos serviços ou a segurança das informações.

A contratada deverá corrigir, sem ônus adicional, falhas ou inadequações verificadas na execução dos serviços.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

A contratante obriga-se a proporcionar as condições necessárias à adequada execução do objeto contratual, assegurando o apoio administrativo, técnico e operacional indispensável ao desenvolvimento das atividades pela contratada.

Compete à contratante disponibilizar à contratada acesso às dependências, instalações, equipamentos e sistemas necessários à execução dos serviços, observadas as normas internas de segurança e controle de acesso.

A contratante deverá prestar as informações, esclarecimentos e orientações necessárias à execução dos serviços, de forma tempestiva, garantindo que a contratada disponha dos elementos indispensáveis ao desempenho de suas atividades.

Incumbe à contratante designar formalmente fiscal e gestor do contrato, responsáveis pelo acompanhamento, controle e avaliação da execução contratual, competindo-lhes atestar a prestação dos serviços e comunicar eventuais irregularidades.



**CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO**

Rua Getúlio da Silva Guanandy, n. 01, Centro, Conceição da Barra/ES, Cep. 29.960-000

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

Gabinete da Secretária



A contratante deverá acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, verificando o cumprimento das obrigações contratuais, a qualidade dos serviços prestados e a observância dos padrões estabelecidos neste Termo de Referência.

Compete à contratante efetuar o pagamento devido à contratada, na forma e prazos estabelecidos, desde que comprovada a regular execução dos serviços e o cumprimento das obrigações contratuais.

A contratante deverá comunicar formalmente à contratadas quaisquer falhas ou irregularidades verificadas na execução dos serviços, fixando prazo razoável para sua correção.

Incumbe à contratante zelar pela adequada utilização dos sistemas e equipamentos institucionais por seus usuários, observando as orientações técnicas fornecidas, de modo a contribuir para a eficiência dos serviços prestados.

A contratante deverá adotar as providências necessárias para garantir a segurança das informações institucionais sob sua responsabilidade, em articulação com as medidas implementadas pela contratada.

9. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

A execução dos serviços deverá ocorrer de forma contínua, ininterrupta e orientada à manutenção da disponibilidade e eficiência dos recursos de tecnologia da informação da Câmara Municipal, observada a natureza permanente da demanda e a essencialidade dos serviços prestados.

Os serviços serão executados sob regime de atendimento por demanda, mediante abertura, registro, classificação e acompanhamento de chamados técnicos, devendo a contratada organizar sua atuação de modo a assegurar resposta tempestiva e adequada às solicitações da Administração.

O atendimento poderá ocorrer de forma remota ou presencial, conforme a natureza e a complexidade da demanda, devendo a contratada disponibilizar suporte técnico presencial nas dependências da Câmara Municipal sempre que necessário à solução de incidentes, manutenção de equipamentos ou intervenções na infraestrutura tecnológica.

A execução dos serviços deverá observar níveis mínimos de serviço (SLA), com definição de prazos de atendimento e solução compatíveis com o grau de criticidade da demanda, considerando-se, para tanto, a relevância do serviço afetado, o impacto sobre as



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO

Rua Getúlio da Silva Guanandy, n. 01, Centro, Conceição da Barra/ES, Cep. 29.960-00

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

Gabinete da Secretária



atividades institucionais e a urgência da intervenção técnica, de modo a assegurar a continuidade das atividades administrativas e legislativas.

Para fins de organização e priorização dos atendimentos, as demandas deverão ser classificadas por níveis de criticidade, cabendo à contratada adotar procedimentos diferenciados de resposta e solução, conforme parâmetros a serem definidos no instrumento convocatório ou em instrumento complementar de gestão do contrato.

A contratada deverá manter canal formal e permanente de comunicação com a Administração, apto ao registro, acompanhamento e controle das demandas, preferencialmente por meio de sistema informatizado de gestão de chamados, assegurando a rastreabilidade das solicitações, o histórico das intervenções realizadas e a transparência das atividades executadas.

Deverá, ainda, a contratada manter registro detalhado das atividades realizadas, incluindo descrição dos serviços executados, tempo de atendimento, soluções adotadas e eventuais recomendações técnicas, de modo a subsidiar a fiscalização contratual e a avaliação do desempenho dos serviços prestados.

A execução contratual deverá contemplar, também, rotinas periódicas de manutenção preventiva, a serem programadas em conjunto com a Administração, com o objetivo de reduzir a ocorrência de falhas, aumentar a vida útil dos equipamentos e assegurar a estabilidade da infraestrutura tecnológica.

A contratada deverá adotar procedimentos padronizados para atendimento, intervenção técnica e solução de problemas, observando boas práticas de tecnologia da informação, de modo a garantir qualidade, consistência e confiabilidade na execução dos serviços.

Sempre que necessário, a contratada deverá atuar de forma proativa, identificando riscos, vulnerabilidades ou situações que possam comprometer a continuidade dos serviços, comunicando previamente à Administração e propondo medidas corretivas ou preventivas.

10. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

A execução dos serviços deverá observar níveis mínimos de serviço (Service Level Agreement – SLA), destinados a garantir a adequada qualidade, tempestividade e eficiência na prestação dos serviços de tecnologia da informação.

Os atendimentos deverão ser registrados, classificados e tratados conforme o grau de criticidade da demanda, considerando-se o impacto sobre as atividades institucionais e a urgência da intervenção técnica.



**CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO**

Rua Getúlio da Silva Guanandy, n. 01, Centro, Conceição da Barra/ES, Cep. 29.960-000

**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
Gabinete da Secretária**



Para fins de classificação, as demandas deverão observar, no mínimo, os seguintes níveis de criticidade:

I – **Alta criticidade:** incidentes que causem indisponibilidade total de sistemas essenciais, falhas na autenticação de rede, interrupção de acesso à internet institucional, comprometimento do servidor ou impossibilidade de funcionamento das atividades administrativas e legislativas;

II – **Média criticidade:** incidentes que afetem parcialmente o funcionamento de sistemas, equipamentos ou serviços, sem interrupção total das atividades;

III – **Baixa criticidade:** demandas de menor impacto, incluindo solicitações de configuração, ajustes, orientações técnicas ou melhorias operacionais.

Para cada nível de criticidade, deverão ser observados os seguintes prazos máximos de atendimento e solução:

- **Alta** **criticidade:**
atendimento inicial em até **1 (uma) hora** a partir da abertura do chamado, com prazo máximo de **4 (quatro) horas** para solução ou restabelecimento provisório do serviço;
- **Média** **criticidade:**
atendimento inicial em até **4 (quatro) horas**, com prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas** para solução;
- **Baixa** **criticidade:**
atendimento inicial em até **1 (um) dia útil**, com prazo máximo de **3 (três) dias úteis** para solução.

Os prazos de atendimento referem-se ao tempo máximo para início da atuação técnica, enquanto os prazos de solução correspondem à efetiva resolução do problema ou à implementação de solução alternativa que restabeleça o funcionamento do serviço.

Nos casos em que a solução definitiva dependa de fatores externos ou de maior complexidade técnica, a contratada deverá apresentar justificativa formal à Administração, indicando as medidas adotadas e o prazo estimado para solução definitiva, sem prejuízo da adoção de solução provisória.

O descumprimento injustificado dos níveis de serviço estabelecidos poderá ensejar a aplicação de glosas no pagamento mensal, proporcionalmente ao grau de descumprimento, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis.



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO

Rua Getúlio da Silva Guanandy, n. 01, Centro, Conceição da Barra/ES, Cep. 29.960-00

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

Gabinete da Secretária



A contratada deverá manter sistema de registro e acompanhamento dos chamados, permitindo a verificação dos tempos de resposta e solução, bem como a aferição do cumprimento dos níveis de serviço pactuados.

A contratada deverá manter índice mínimo de **90% (noventa por cento)** de atendimento das demandas dentro dos prazos estabelecidos nos níveis de serviço (SLA), considerado o total de chamados registrados no período de referência.

O não atingimento do índice mínimo de desempenho poderá ensejar a aplicação de glosas no pagamento mensal, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis, observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Os prazos estabelecidos neste item serão considerados em horário de expediente da Câmara Municipal de Conceição da Barra/ES, salvo nos casos de alta criticidade, que deverão ser atendidos em regime prioritário, inclusive fora do horário regular, quando necessário à continuidade dos serviços.

11. DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

A execução contratual será acompanhada e fiscalizada de forma contínua e sistemática por servidor ou comissão formalmente designada pela autoridade competente, cabendo-lhe verificar o fiel cumprimento das obrigações contratuais e a qualidade dos serviços prestados.

A gestão e a fiscalização do contrato deverão observar, sempre que possível, a segregação de funções entre gestor e fiscal do contrato, com vistas a assegurar maior controle, transparência e eficiência na execução contratual.

Compete ao gestor do contrato acompanhar a execução global do ajuste, promovendo a interlocução com a contratada, avaliando resultados, propondo melhorias e adotando as medidas administrativas necessárias à adequada condução do contrato.

Incumbe ao fiscal do contrato o acompanhamento direto da execução dos serviços, cabendo-lhe atestar a prestação, verificar a conformidade com as exigências contratuais, avaliar o cumprimento dos níveis de serviço e registrar formalmente as ocorrências verificadas.

A fiscalização deverá ser realizada com base em critérios objetivos, especialmente quanto à qualidade dos serviços prestados, ao cumprimento dos prazos estabelecidos, à observância dos níveis de serviço (SLA) e à adequação das soluções adotadas.

A Administração deverá manter registro formal e sistemático da execução contratual, incluindo relatórios de atividades, histórico de atendimentos, ocorrências relevantes e



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Rua Getúlio da Silva Guanandy, n. 01, Centro, Conceição da Barra/ES, Cep. 29.960-000

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

Gabinete da Secretária



eventuais não conformidades, de modo a assegurar a rastreabilidade das ações e subsidiar a tomada de decisões.

As falhas ou irregularidades constatadas deverão ser formalmente comunicadas à contratada, assegurando-se o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo da adoção das medidas administrativas cabíveis.

A gestão contratual deverá contemplar a avaliação periódica do desempenho da contratada, com vistas à verificação da qualidade dos serviços prestados e à promoção de melhorias contínuas na execução contratual.

12. DA ESTIMATIVA DE PREÇOS E ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A estimativa de preços da presente contratação foi elaborada com base em pesquisa de mercado realizada na fase preparatória do processo administrativo, mediante a obtenção de propostas junto a fornecedores do ramo de tecnologia da informação, compatíveis com o objeto pretendido.

Para a definição do valor estimado, foram consideradas as condições praticadas no mercado para prestação de serviços de natureza contínua, abrangendo suporte técnico, manutenção de equipamentos, gestão da infraestrutura tecnológica e demais atividades correlatas, observada a complexidade do ambiente tecnológico da Câmara Municipal.

A metodologia adotada consistiu na apuração da média dos valores apresentados nas propostas obtidas, de modo a refletir, de forma adequada e equilibrada, os preços praticados no mercado, assegurando a compatibilidade da contratação com os princípios da economicidade e da razoabilidade.

A contratação encontra-se compatível com a disponibilidade orçamentária da Câmara Municipal, estando devidamente alinhada à programação financeira vigente e às dotações destinadas à manutenção dos serviços de tecnologia da informação.

O valor estimado mensal da contratação, apurado com base na média das propostas obtidas na pesquisa de preços realizada junto a fornecedores do ramo, corresponde a **R\$ 6.640,33 (seis mil, seiscentos e quarenta reais e trinta e três centavos)**.

Considerando o período estimado de execução contratual até o mês de dezembro de 2026, correspondente a aproximadamente 9 (nove) meses, o valor global estimado da contratação perfaz o montante de **R\$ 59.762,97 (cinquenta e nove mil, setecentos e sessenta e dois reais e noventa e sete centavos)**.

Para fins de referência, o valor estimado anual da contratação corresponde a **R\$ 79.684,00 (setenta e nove mil, seiscentos e oitenta e quatro reais)**.



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Rua Getúlio da Silva Guanandy, n. 01, Centro, Conceição da Barra/ES, Cep. 29.960

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
Gabinete da Secretária



O valor efetivo da contratação observará o período de vigência contratual, sendo proporcional ao número de meses efetivamente executados.

13. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

O pagamento será realizado de forma mensal, em razão da natureza contínua dos serviços contratados, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados da apresentação da nota fiscal ou documento equivalente, devidamente atestada pelo fiscal do contrato.

O pagamento ficará condicionado à comprovação da efetiva prestação dos serviços no período de referência, mediante verificação do cumprimento das obrigações contratuais, da qualidade dos serviços executados e da observância dos níveis de serviço estabelecidos.

Para fins de liquidação da despesa, a contratada deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal, relatório mensal detalhado das atividades realizadas, contendo, no mínimo, a descrição dos serviços executados, quantitativo de atendimentos, tempo de resposta e solução das demandas, bem como eventuais ocorrências relevantes.

O ateste da execução dos serviços pelo fiscal do contrato constitui condição indispensável para a realização do pagamento, devendo este verificar a conformidade da prestação com as exigências estabelecidas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

Eventuais falhas na execução dos serviços, descumprimento de prazos ou inadequações constatadas poderão ensejar glosa total ou parcial do pagamento, a qual poderá ser aplicada de forma proporcional ao descumprimento dos níveis de serviço, considerando o número de ocorrências, o tempo de indisponibilidade e o impacto causado à Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis.

O pagamento somente será efetuado caso a contratada comprove a manutenção das condições de habilitação exigidas no processo licitatório, especialmente quanto à regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária.

A execução dos serviços terá início a partir da assinatura do contrato, ou da emissão da ordem de serviço, quando houver, fazendo jus a contratada à remuneração mensal correspondente aos serviços efetivamente prestados no período de referência, observadas as condições de medição e ateste pela fiscalização contratual.



**CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO**

Rua Getúlio da Silva Guanandy, n. 01, Centro, Conceição da Barra/ES, Cep. 29.960-000

**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
Gabinete da Secretária**



14. DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência do contrato será contado a partir da data de sua assinatura, estendendo-se até 31 de dezembro de 2026, em razão da natureza contínua dos serviços contratados e da vinculação ao respectivo exercício orçamentário.

A vigência contratual poderá ser prorrogada, mediante termo aditivo, desde que demonstrada a vantajosidade para a Administração, a regular execução dos serviços pela contratada e a manutenção das condições de habilitação, observados os limites e condições estabelecidos na legislação aplicável.

A eventual prorrogação deverá ser precedida de análise quanto à conveniência e oportunidade administrativa, bem como de avaliação do desempenho da contratada na execução do objeto, especialmente quanto ao cumprimento dos níveis de serviço e à qualidade dos serviços prestados.

15. DOS RISCOS DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação envolve riscos inerentes à prestação de serviços continuados de tecnologia da informação, os quais devem ser identificados, avaliados e mitigados, de modo a assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços prestados no âmbito da Câmara Municipal.

Dentre os principais riscos associados à execução contratual, destacam-se a eventual descontinuidade dos serviços, decorrente de falhas na prestação, insuficiência de equipe técnica ou inadequada gestão por parte da contratada, o que poderá comprometer o funcionamento dos sistemas e das atividades institucionais.

Ressalta-se, ainda, o risco de falhas técnicas na manutenção de equipamentos e na gestão da infraestrutura tecnológica, podendo ocasionar indisponibilidade de sistemas, perda de produtividade e prejuízos à prestação dos serviços administrativos e legislativos.

Verifica-se, igualmente, o risco relacionado à segurança da informação, especialmente no que se refere a acessos indevidos, vazamento de dados ou comprometimento da integridade das informações institucionais, exigindo a adoção de medidas preventivas e mecanismos de controle adequados.



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Rua Getúlio da Silva Guanandy, n. 01, Centro, Conceição da Barra/ES, Cep. 29.960-080

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
Gabinete da Secretária



Outro risco relevante consiste no descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, com atrasos no atendimento e na solução de demandas, o que poderá impactar diretamente a eficiência da Administração.

Como medidas mitigadoras, deverão ser observadas a adequada definição das obrigações contratuais, a fixação de níveis de serviço (SLA), a fiscalização contínua da execução contratual, o registro formal das ocorrências e a aplicação, quando cabível, das penalidades previstas.

A gestão do contrato deverá atuar de forma preventiva e corretiva, identificando tempestivamente situações de risco e adotando as providências necessárias para sua mitigação, de modo a assegurar a continuidade, a qualidade e a segurança dos serviços prestados.

16. DA SUBCONTRATAÇÃO

É vedada a subcontratação integral do objeto contratual, admitindo-se, excepcionalmente, a subcontratação parcial de atividades acessórias ou complementares, desde que não comprometam a execução do objeto principal da contratação.

A eventual subcontratação dependerá de prévia e expressa autorização da Administração, mediante justificativa da contratada e comprovação de que a medida não implicará prejuízo à qualidade, à eficiência e à continuidade dos serviços prestados.

A subcontratação não exime a contratada de sua responsabilidade integral pela execução do objeto, permanecendo responsável perante a Administração por todas as obrigações contratuais, inclusive quanto à qualidade dos serviços prestados e ao cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

A contratada deverá assegurar que a subcontratada atenda às condições de habilitação compatíveis com as atividades a serem executadas, bem como observe as normas técnicas, de segurança da informação e de confidencialidade aplicáveis ao objeto contratado.

É vedada a subcontratação de atividades consideradas essenciais ou estratégicas para a execução do objeto, especialmente aquelas relacionadas ao suporte técnico principal, à administração da infraestrutura tecnológica e à gestão da rede corporativa.

A Administração poderá, a qualquer tempo, exigir a substituição de subcontratada que não atenda aos requisitos de qualidade, segurança ou regularidade exigidos, sem prejuízo das demais medidas contratuais cabíveis.



**CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO**

Rua Getúlio da Silva Guanandy, n. 01, Centro, Conceição da Barra/ES, Cep. 29.960-000

**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
Gabinete da Secretária**



17. DA RESPONSABILIDADE CIVIL E ADMINISTRATIVA DA CONTRATADA

A contratada responderá integralmente pelos danos causados à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do objeto contratual, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento exercido pela contratante.

A responsabilidade da contratada abrange, inclusive, os danos decorrentes de falhas na prestação dos serviços, erros técnicos, interrupções indevidas, má execução de atividades, bem como aqueles relacionados à inadequada manutenção de equipamentos ou à gestão deficiente da infraestrutura tecnológica.

No âmbito da segurança da informação, a contratada será responsável por quaisquer incidentes que resultem em vazamento, perda, alteração indevida ou acesso não autorizado a dados institucionais, quando decorrentes de falhas na execução contratual, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

A contratada responderá pelos atos de seus empregados, prepostos e colaboradores, devendo assegurar que estes atuem em conformidade com as normas técnicas, legais e contratuais aplicáveis, bem como com os deveres de confidencialidade e ética profissional.

A eventual ocorrência de danos deverá ser comunicada imediatamente à Administração, cabendo à contratada adotar, às suas expensas, todas as medidas necessárias à mitigação dos prejuízos, à reparação dos danos causados e à restauração da normalidade dos serviços.

Sem prejuízo da responsabilidade civil, a contratada estará sujeita à aplicação das sanções administrativas previstas na legislação aplicável e no contrato, em caso de descumprimento das obrigações assumidas.

A responsabilidade da contratada subsistirá mesmo após o término do contrato, no que se refere a danos decorrentes de sua execução.

18. DO ENCERRAMENTO E DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

O encerramento do contrato deverá ocorrer de forma planejada e organizada, de modo a assegurar a continuidade dos serviços de tecnologia da informação e a preservação dos dados e sistemas institucionais da Câmara Municipal.

A contratada obriga-se a colaborar com a Administração no processo de transição contratual, garantindo a transferência adequada de informações, conhecimentos



**CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO**

Rua Getúlio da Silva Guanandy, n. 01, Centro, Conceição da Barra/ES, Cep. 29.960-

**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
Gabinete da Secretária**



técnicos, configurações, registros e demais elementos necessários à continuidade dos serviços.

Durante o período de encerramento contratual, a contratada deverá disponibilizar suporte técnico necessário à transição, incluindo esclarecimentos, orientações e repasse de informações à equipe da Administração ou à eventual nova contratada.

A contratada deverá assegurar a devolução de todos os dados, arquivos, configurações e informações institucionais sob sua responsabilidade, em formato íntegro, acessível e compatível com os sistemas utilizados pela Administração, vedada qualquer retenção indevida.

Deverá, ainda, proceder à revogação de acessos, credenciais e permissões concedidas a seus empregados, prepostos ou colaboradores, garantindo a segurança das informações institucionais após o encerramento do contrato.

A contratada deverá eliminar, de forma segura, eventuais cópias de dados institucionais sob sua posse, ressalvadas as hipóteses legais de guarda obrigatória, mediante declaração formal à Administração.

A transição contratual deverá ocorrer sem interrupção dos serviços, cabendo à contratada manter a regular execução até o termo final do contrato ou até a efetiva assunção dos serviços por nova contratada, conforme orientação da Administração.

O descumprimento das obrigações relacionadas ao encerramento e à transição contratual sujeitará a contratada às sanções administrativas cabíveis, sem prejuízo da responsabilidade por eventuais danos causados à Administração.

19. DISPOSIÇÕES FINAIS COMPLEMENTARES

O presente Termo de Referência integra a fase preparatória da contratação, servindo como instrumento técnico para subsidiar a elaboração do edital e a futura contratação.

A definição do objeto, dos requisitos e das condições de execução observa os princípios da legalidade, eficiência, planejamento e interesse público, assegurando a adequada prestação dos serviços de tecnologia da informação no âmbito desta Casa Legislativa.

20. APROVAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Aprovo o presente Termo de Referência e declaro que as informações nele constantes refletem a necessidade administrativa devidamente identificada, tendo sido observados os requisitos previstos na legislação aplicável às contratações públicas.



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO

Rua Getúlio da Silva Guanandy, n. 01, Centro, Conceição da Barra/ES, Cep. 29.960-000

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
Gabinete da Secretária



Conceição da Barra/ES, 08 de abril de 2026.

Assina este termo:

Phamela Cristina Simonassi De Almeida

Secretária de Administração

Portaria n. 06/2026

Aprova o Presente Termo de Referência:

Leandro Santos das Sores

Presidente da Câmara Municipal de Conceição da Barra/ES