



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

TERMO DE REFERÊNCIA

SIGA Nº CTEC-TPS-2026/00023

1. OBJETO

1.1. DEFINIÇÕES DO OBJETO

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos especializados de suporte técnico, consultoria e treinamento em infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI), sob demanda, destinados ao ambiente computacional da Prefeitura Municipal de Bento Gonçalves.

1.2. NATUREZA DO OBJETO

Bens e serviços comuns.

1.3. QUANTITATIVOS

Estimam-se 60 (sessenta) horas para atendimento de chamados fora do horário comercial e 400 (quatrocentas) horas para atendimento de chamados em horário comercial, durante a vigência do contrato.

1.4. REGISTRO DE PREÇO

Não.

1.5. POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO

O prazo de vigência da ata de registro de preços será de 12 (doze) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no PNCP, podendo ser prorrogado por igual período, desde que comprovada a vantajosidade dos preços praticados, nos termos do artigo 84 da Lei nº 14.133/2021 e do artigo 9º do Decreto nº 11.462/2023.

1.6. DESCRIÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

1.6.1. Da Prestação dos Serviços



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

1.6.1.1. A CONTRATADA será responsável pela prestação de serviços especializados, sob demanda, de suporte técnico, consultoria e treinamento nas soluções de infraestrutura de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Bento Gonçalves.

1.6.1.2. Os serviços compreendem, dentre outros, a resolução de incidentes e problemas, a execução de mudanças, o esclarecimento de dúvidas técnicas, a realização de diagnósticos, avaliações, otimizações, configurações, implementações, atualizações e assessoramento técnico especializado.

1.6.2. Das Modalidades de Atendimento

1.6.2.1. As atividades objeto da contratação compreendem a execução de tarefas classificadas nas seguintes modalidades:

I – **Rotineiras:** atividades de execução periódica, previamente definidas e programadas pela CONTRATANTE;

II – **Suporte sob demanda:** atividades decorrentes de incidentes, problemas, solicitações de serviço, mudanças, manutenções corretivas, preventivas ou evolutivas, que demandem atendimento imediato ou programado, independentemente de possuírem periodicidade previamente estabelecida.

1.6.3. Do Escopo Tecnológico

1.6.3.1. O escopo tecnológico da contratação compreende, no mínimo, os seguintes ambientes e soluções:

a) **Ambiente Microsoft:** prestação de serviços de suporte, consultoria e treinamento em sistemas operacionais Microsoft Windows Server e Windows Desktop, em todas as versões homologadas utilizadas pela Administração;

b) **Ambiente Linux:** prestação de serviços de suporte, consultoria e treinamento em distribuições Linux utilizadas em ambiente corporativo;

c) **Correio Eletrônico e Colaboração:** suporte, consultoria e treinamento nas soluções Zimbra, Carbonio e/ou outras soluções que vierem a substituí-las;

d) **Virtualização e Alta Disponibilidade:** suporte, consultoria e treinamento em ambiente Microsoft Hyper-V, incluindo cluster, replicação e alta disponibilidade;

e) **Backup e Recuperação de Dados:** suporte, consultoria e treinamento na solução VEEAM Backup & Replication;

f) **Servidores, Armazenamento e Hardware Corporativo:** suporte técnico em servidores Dell PowerEdge, Lenovo, Storage IBM Storwize e demais equipamentos de infraestrutura que venham a ser adquiridos pela Prefeitura durante a vigência contratual, sem custos adicionais.



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

1.6.3.2. O escopo da contratação compreende, ainda, o atendimento às novas versões, atualizações, funcionalidades, equipamentos, sistemas e tecnologias que venham a substituir, complementar ou suceder as soluções atualmente utilizadas pela CONTRATANTE, desde que pertençam ao mesmo contexto da infraestrutura de Tecnologia da Informação, sem alteração do objeto contratual ou custos adicionais.

1.6.4. Dos Níveis de Serviço (SLA)

1.6.4.1. O ambiente de Datacenter da Prefeitura Municipal de Bento Gonçalves opera em regime de funcionamento contínuo, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

1.6.4.2. Os serviços de suporte técnico serão prestados nos seguintes períodos:

I – Turno Básico: dias úteis, das 08h00 às 17h00;

II – Turno Extraordinário: dias úteis, das 17h01 às 07h59, bem como sábados, domingos e feriados, durante 24 horas, para atendimento de incidentes críticos ou execução de atividades previamente agendadas.

1.6.4.3. Os serviços poderão ser executados remotamente ou presencialmente, a critério exclusivo da CONTRATANTE.

1.6.4.4. Toda a infraestrutura necessária para a execução remota dos serviços será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

1.6.4.5. Os serviços serão solicitados pela CTEC mediante emissão de Ordem de Serviço (OS), encaminhada por telefone, correio eletrônico ou outro canal oficial.

1.6.4.6. As Ordens de Serviço serão classificadas conforme sua severidade e prioridade, observando os seguintes tempos máximos de resposta:

IT E M	PRIORIDADE DO CHAMADO	CANAL DE AC IONAMENTO	TEMPO MÁX. RESPOSTA	JANELA DE ATENDIMENTO
1	P1 - Crítica (Emergencial)	WhatsApp de Plantão	Até 4 (quatro) horas	24x7 (Contínuo e Ininterrupto)
2	P2 - Alta	Canais Regulares	Até 4 (quatro) horas	Horário de Expediente Administrativo*
2	P3 - Média	Canais Regulares	Até 8 (oito) horas	Horário de Expediente Administrativo*
2	P4 - Baixa	Canais Regulares	Até 24 (vinte e quatro) horas	Horário de Expediente Administrativo*

**Nota: Para as prioridades P2, P3 e P4, o cronômetro do SLA suspende-se fora do horário de expediente administrativo da Prefeitura, retomando sua contagem*



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

automaticamente no início do expediente subsequente.

**Nota 2: Para fins de proposta, será solicitado valores para 02 (dois) itens, sendo o primeiro item para hora emergencial e/ou fora do horário de expediente, e o segundo item em horário exclusivo de expediente.*

1.6.5. Dos Canais de Atendimento

1.6.5.1. Para a abertura de chamados classificados como P1 - Crítica (Emergenciais), a CONTRATADA deverá disponibilizar, obrigatoriamente, um canal de atendimento via aplicativo WhatsApp ou telefone de plantão, operando em regime de plantão contínuo (24x7).

1.6.5.2. O início da contagem do SLA de Resposta para chamados emergenciais dar-se-á imediatamente a partir do envio da notificação no canal estipulado, independentemente do dia ou horário do acionamento.

1.6.5.3. Para chamados não emergenciais (Prioridades P2, P3 e P4), o acionamento ocorrerá via canais regulares (sistema de chamados, e-mail ou telefone comercial) a serem alinhados no início do contrato.

1.6.6. Da Triagem e Classificação da Severidade

1.6.6.1. A definição do nível de prioridade (SLA) de todos os chamados não emergenciais será de competência exclusiva do profissional de Tecnologia da Informação da própria PREFEITURA, não cabendo à CONTRATADA a alteração unilateral da severidade estipulada.

1.6.6.2. A CONTRATADA ficará estritamente obrigada a seguir o tempo de Resposta determinado pela triagem efetuada pela TI da PREFEITURA, sob pena de aplicação das sanções e penalidades previstas neste edital.

1.6.7. Da Auditoria de SLA e dos Relatórios Técnicos

1.6.7.1. Para fins de contagem de tempo, fiscalização do cumprimento do SLA e aplicação de eventuais penalidades/glosas, serão considerados documentos e provas oficiais os registros eletrônicos de data e hora (timestamps) gerados pelo aplicativo WhatsApp no canal de atendimento emergencial fornecido pela CONTRATADA.

1.6.7.2. O início do prazo de Resposta (SLA P1) começará a contar no minuto subsequente ao envio da mensagem de abertura do chamado pela TI da PREFEITURA no grupo ou número de plantão determinado, independentemente da confirmação visual de leitura ("check azul") por parte da CONTRATADA.

1.6.7.3. Para cada chamado aberto e finalizado, independentemente da severidade ou prioridade (P1, P2, P3 ou P4), a CONTRATADA ficará estritamente obrigada a emitir e entregar um Relatório Individual de Atendimento Técnico (RAT).

1.6.7.4. O referido relatório de atendimento individualizado deverá conter, obrigatoriamente, as seguintes informações descritivas: Identificação da Ordem de Serviço, data e horário exato do acionamento inicial; Data, horário e nome do profissional técnico que iniciou o atendimento alocado; Descrição detalhada do incidente ou problema relatado e do impacto inicial observado; Diagnóstico técnico da causa raiz do problema e relação de componentes de hardware ou configurações de software afetadas; Detalhamento de todas as ações executadas para a solução definitiva ou aplicação de solução de contorno; Data e horário exato da finalização dos serviços com o devido restabelecimento da solução.

1.6.7.5. A entrega de todos os Relatórios Individuais de Atendimento Técnico (RAT) referentes aos chamados encerrados no mês corrente constitui documento indispensável e obrigatório para compor o processo mensal de medição, auditoria de SLA e autorização de pagamento da fatura de serviços.



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

1.6.8. Da Gestão e Validação dos Backups (VEEAM)

1.6.8.1. A CONTRATADA será integralmente responsável pela administração, monitoramento, configuração e validação periódica de todas as rotinas de backup executadas pela solução VEEAM Backup & Replication no ambiente da PREFEITURA.

1.6.8.2. Do Monitoramento Diário e Resolução de Falhas:

1.6.8.3. A CONTRATADA deverá realizar a checagem diária do status de execução de todos os jobs de backup (sistemas, bancos de dados, arquivos e servidores virtuais Hyper-V).

1.6.8.4. Caso ocorra qualquer falha, alerta (warning) ou interrupção nas rotinas de backup, a CONTRATADA deverá abrir chamado e atuar de forma imediata dentro dos prazos de SLA P2 (Alta) para corrigir a causa raiz e garantir que o backup seja executado com sucesso nas próximas janelas agendadas.

1.6.8.5. A CONTRATADA deverá realizar testes formais e periódicos de restauração (restore) e validação de integridade dos dados para garantir que os arquivos de backup e as máquinas virtuais estejam totalmente funcionais e livres de corrupção.

1.6.8.6. Cada procedimento de validação/teste de restauração mensal deverá gerar um Relatório Técnico de Validação de Backup, assinado pelo analista responsável da CONTRATADA.

1.6.8.7. O relatório deverá conter: a identificação das VMs ou dados testados, a data/hora do backup original, o tempo gasto no processo de recuperação, o status de integridade pós-restauro e capturas de tela comprovando que o sistema operacional e os serviços subiram com sucesso.

1.6.8.8. A entrega e a regular aprovação deste relatório mensal junto à TI da PREFEITURA será condição obrigatória para atestar a conformidade e autorizar a liberação do pagamento da fatura mensal da prestação de serviços.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. JUSTIFICATIVAS

A contratação justifica-se pela necessidade de garantir a continuidade, a disponibilidade, a segurança e o adequado funcionamento da infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) da Prefeitura Municipal de Bento Gonçalves.

Considerando a complexidade do ambiente computacional e a necessidade de atendimento especializado em diversas tecnologias, faz-se necessária a contratação de empresa especializada para prestar serviços de suporte técnico, consultoria e treinamento sob demanda, visando à resolução de incidentes, implementação de melhorias, apoio técnico e transferência de conhecimento à equipe da Administração.

O modelo de contratação sob demanda proporciona maior eficiência e economicidade, uma vez que os serviços serão utilizados e remunerados conforme a necessidade do Município, assegurando suporte técnico especializado para a manutenção e evolução da infraestrutura de TI.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. SOLUÇÃO



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

A solução escolhida consiste na contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de suporte técnico, consultoria e treinamento em infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI), sob demanda, visando atender às necessidades da Prefeitura Municipal de Bento Gonçalves.

Os serviços abrangem o atendimento remoto e presencial, conforme a natureza da demanda, contemplando suporte técnico especializado, resolução de incidentes, manutenção preventiva e corretiva, consultoria técnica, execução de mudanças, implementação de melhorias, administração e otimização dos ambientes de infraestrutura, bem como transferência de conhecimento à equipe técnica da CTEC.

A solução contempla o atendimento aos ambientes Microsoft Windows Server, Linux, Hyper-V, Zimbra, Carbonio, VEEAM Backup & Replication, servidores, storages, equipamentos de rede e demais tecnologias que venham a ser incorporadas à infraestrutura da Prefeitura durante a vigência contratual, desde que relacionadas ao objeto da contratação.

A manutenção e a assistência técnica serão prestadas durante toda a vigência do contrato, mediante atendimento remoto ou presencial, observando os níveis mínimos de serviço (SLA), prazos de resposta e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

A escolha da contratação sob demanda justifica-se tecnicamente pela necessidade de atendimento especializado em diferentes tecnologias de infraestrutura de TI, cuja demanda é variável e nem sempre contínua, não sendo viável a manutenção de profissionais especialistas para todas as soluções existentes no ambiente computacional da Prefeitura.

Sob o aspecto econômico, a solução apresenta maior eficiência na utilização dos recursos públicos, uma vez que permite a contratação dos serviços conforme a necessidade do Município, com pagamento apenas pelas horas efetivamente executadas, reduzindo custos com estrutura permanente e proporcionando maior flexibilidade para atender demandas de diferentes níveis de complexidade.

Com a adoção desta solução, a Prefeitura busca garantir a continuidade dos serviços de Tecnologia da Informação, a disponibilidade e a segurança da infraestrutura computacional, a redução do tempo de indisponibilidade dos sistemas, a melhoria do desempenho do ambiente tecnológico e o suporte técnico especializado necessário à evolução da infraestrutura da Prefeitura Municipal de Bento Gonçalves.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. REQUISITOS PARA A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Para a adequada execução dos serviços objeto desta contratação, a CONTRATADA deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

1. Executar os serviços em conformidade com as boas práticas de Tecnologia da Informação, observando normas de segurança da informação, continuidade dos serviços, disponibilidade dos ambientes e integridade dos dados.



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

2. Disponibilizar atendimento remoto e presencial, conforme a necessidade da Prefeitura, observando os níveis de serviço (SLA), prazos de atendimento e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

3. Manter canal de atendimento para abertura e acompanhamento de chamados técnicos durante o horário comercial e canal de plantão para atendimento de incidentes críticos, quando previsto contratualmente.

4. Fornecer orientação técnica, consultoria e transferência de conhecimento aos servidores designados pela CONTRATANTE, sempre que solicitado.

5. Elaborar e entregar relatórios técnicos referentes aos serviços executados, contendo as atividades realizadas, diagnóstico, solução adotada, horas empregadas e demais informações necessárias à fiscalização do contrato.

6. Garantir que todas as configurações, alterações e implementações realizadas sejam devidamente documentadas e executadas de forma a preservar a disponibilidade, a integridade e a segurança do ambiente computacional da CONTRATANTE.

7. Manter sigilo sobre todas as informações, dados, documentos, configurações e demais informações a que tiver acesso em razão da execução contratual, utilizando-as exclusivamente para a prestação dos serviços contratados.

8. Responsabilizar-se pelos recursos humanos, equipamentos, ferramentas, softwares e demais meios necessários à execução dos serviços, exceto quando expressamente fornecidos pela CONTRATANTE.

9. Atender às novas versões, atualizações e tecnologias que venham a substituir ou complementar as soluções atualmente utilizadas pela CONTRATANTE, desde que relacionadas ao objeto da contratação e sem custos adicionais para a Administração.

10. Cumprir integralmente as condições técnicas, operacionais e os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, garantindo a continuidade, a disponibilidade e o adequado funcionamento da infraestrutura de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Bento Gonçalves.

11. Caso haja necessidade de substituição de qualquer profissional da equipe técnica alocada para o contrato durante a sua vigência, a CONTRATADA deverá apresentar previamente à fiscalização da PREFEITURA o currículo e os certificados do novo profissional.

12. O novo técnico deverá possuir qualificação e certificados de curso de nível igual ou superior às do profissional substituído, dependendo de autorização expressa da TI da PREFEITURA para iniciar as atividades.

4.2. QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS

a) As empresas interessadas em participar deste certame poderão, de forma facultativa, realizar Vistoria Técnico-Operacional nas dependências da PREFEITURA, com o objetivo de tomar conhecimento das condições do local, da infraestrutura de



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

servidores, redes, storages e demais especificidades das soluções que serão objeto do suporte técnico contratado.

b) A vistoria, caso solicitada pela licitante, deverá ser previamente agendada junto à equipe de Tecnologia da Informação da PREFEITURA através do e-mail ctecinfraestrutura@bentogoncalves.rs.gov.br , até o dia útil anterior à data de abertura da sessão pública da licitação.

c) A vistoria será acompanhada por um servidor técnico designado pela PREFEITURA e realizada em dias úteis, no horário de expediente administrativo.

d) No ato da vistoria, o representante da empresa interessada deverá estar devidamente identificado e munido de credencial ou procuração que comprove seu vínculo com a licitante.

e) Após a realização da visita, a PREFEITURA emitirá o Atestado de Vistoria Técnica, que deverá ser assinado pelo servidor responsável e pelo representante da empresa.

f) Da Opção pela Não Realização da Vistoria (Declaração de Pleno Conhecimento):

- Caso a licitante opte por não realizar a vistoria técnica, ela ficará obrigada a apresentar, junto à sua documentação de habilitação, uma Declaração de Pleno Conhecimento (conforme modelo constante no Anexo deste Edital).
- Na referida declaração, a licitante deverá atestar que possui amplo conhecimento da natureza, do escopo, da complexidade tecnológica e das condições sob as quais os serviços de suporte serão prestados, assumindo total responsabilidade por eventuais omissões em sua proposta decorrentes da não realização da visita.
- A CONTRATADA não poderá, em hipótese alguma, pleitear aditivos contratuais, aumento de preços, prorrogação de prazos de SLA ou alegar desconhecimento das instalações, sistemas e softwares da PREFEITURA como justificativa para o descumprimento das obrigações assumidas nesta licitação.

4.2.1. ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICO-PROFISSIONAL

Não se aplica.

4.2.2. ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL

Atestado de capacitação técnica, em nome da empresa, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, de que executou, satisfatoriamente, serviços compatíveis em características e quantidades com o ora licitado.

4.2.3. PESSOAL TÉCNICO DISPONÍVEL

4.2.3.1. Para fins de comprovação de capacidade técnica operacional e garantia da perfeita execução dos serviços, a LICITANTE deverá apresentar, na fase de habilitação, os documentos que comprovem que seu quadro de pessoal técnico possui profissionais devidamente qualificados nas tecnologias e soluções específicas exigidas neste Termo de Referência.



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

4.2.3.2. A comprovação de capacidade técnica da equipe deverá ser feita mediante a apresentação de Certificado de Treinamento ou Curso de Capacitação, emitido em nome do profissional por empresa, instituição ou centro de treinamento apto e especializado, atendendo obrigatoriamente aos seguintes requisitos detalhados por ambiente:

- Para o Ambiente Microsoft e Virtualização: Apresentação de certificado oficial de ambientes de Servidores Microsoft (Windows Server) e em soluções de virtualização com Hyper-V corporativo.
- Para o Ambiente Linux e Soluções de E-mail (Zimbra e Carbonio): Apresentação de certificado de treinamento ou curso de capacitação em administração de sistemas operacionais Linux ou atestado de capacidade técnica fornecido por empresa privada ou pública.
- Para a Solução de Backup (VEEAM): Apresentação de certificado oficial na ferramenta VEEAM Backup & Replication.

Nota de Flexibilidade: Um mesmo profissional da equipe técnica da LICITANTE poderá acumular mais de uma das competências, treinamentos e cursos exigidos acima, desde que comprove documentalmente todas as especialidades.

4.3. SUB-CONTRATAÇÃO PARCIAL DO OBJETO

Não será permitida a subcontratação.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. INÍCIO DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

A CONTRATADA deverá iniciar a execução dos serviços em até 5 (cinco) dias úteis, contados da emissão do Empenho.

Nesse período, a CONTRATADA deverá disponibilizar os canais de atendimento, indicar os profissionais responsáveis pela execução dos serviços, fornecer os contatos para acionamento, realizar o alinhamento operacional com a equipe técnica da CONTRATANTE e adotar as providências necessárias para o pleno atendimento das demandas, de modo que, ao término do prazo, esteja apta a prestar os serviços nas condições estabelecidas neste Termo de Referência.

5.2. LOCAL DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação - CTEC.

Rua 10 de Novembro, nº 190, Pavilhão 02, Bairro Cidade Alta, CEP 95.700-382

5.3. UNIDADE RESPONSÁVEL

Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação - CTEC.

6. GESTÃO DO CONTRATO



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

6.1. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

A gestão e a fiscalização do contrato serão realizadas por servidores formalmente designados pela Prefeitura Municipal de Bento Gonçalves, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021, competindo-lhes acompanhar, fiscalizar e avaliar a execução dos serviços, de forma a assegurar o cumprimento das obrigações contratuais.

A execução dos serviços ocorrerá mediante abertura de Ordens de Serviço (OS) ou chamados técnicos emitidos pela CONTRATANTE, contendo a descrição da demanda, a prioridade, o prazo para atendimento e demais informações necessárias à sua execução.

A fiscalização acompanhará a execução dos serviços, verificando o cumprimento dos níveis de serviço (SLA), dos prazos de atendimento, da qualidade dos serviços prestados, da observância das especificações técnicas e das demais obrigações estabelecidas no contrato e neste Termo de Referência.

Ao término de cada atendimento, a CONTRATADA deverá apresentar Relatório Individual de Atendimento Técnico (RAT), contendo, no mínimo, a identificação da Ordem de Serviço, a descrição das atividades executadas, o diagnóstico realizado, a solução adotada, a data e os horários de início e término do atendimento, o quantitativo de horas utilizadas e a identificação do profissional responsável.

Os relatórios apresentados serão analisados pela fiscalização do contrato, que verificará a conformidade dos serviços executados e efetuará o ateste das horas efetivamente prestadas para fins de medição e pagamento.

O pagamento será realizado exclusivamente pelas horas efetivamente executadas, devidamente comprovadas, aprovadas pela fiscalização e compatíveis com as Ordens de Serviço emitidas pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá prestar todas as informações e esclarecimentos solicitados pela fiscalização, bem como disponibilizar a documentação necessária ao acompanhamento da execução contratual, sempre que requisitado.

6.2. FISCAL DO CONTRATO OU SERVIDOR RESPONSÁVEL

Pablo Gurkevicz e Mario Jornada dos Santos.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. FORMA DE PAGAMENTO

O pagamento será realizado por medição mensal, considerando exclusivamente as horas de serviços efetivamente executadas pela CONTRATADA durante o período de referência, conforme Ordens de Serviço (OS) emitidas pela CONTRATANTE e Relatórios Individuais de Atendimento Técnico (RAT) devidamente aprovados pela fiscalização do contrato.

Até o dia 22 (vinte e dois) de cada mês, a CONTRATADA deverá encaminhar à fiscalização do contrato o relatório consolidado dos serviços executados no período,



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

contendo, no mínimo, a relação das Ordens de Serviço atendidas, as datas dos atendimentos e o quantitativo de horas efetivamente executadas.

A fiscalização procederá à análise e validação da medição, podendo solicitar esclarecimentos ou ajustes, quando necessários.

Após a aprovação da medição pela fiscalização, a CONTRATADA deverá emitir e encaminhar a Nota Fiscal até o dia 25 (vinte e cinco) do mesmo mês, observadas as exigências legais e contratuais.

O pagamento será efetuado somente pelas horas efetivamente executadas, aprovadas pela fiscalização e devidamente comprovadas por meio da documentação exigida, não sendo devidas horas não autorizadas, não executadas ou executadas em desacordo com o Termo de Referência.

O pagamento será efetuado em até 15 (quinze) dias, contados da data do recebimento definitivo da Nota Fiscal, desde que devidamente atestada pela fiscalização do contrato e cumpridas todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

Periodicidade da medição: Mensal.

Critério de remuneração: Por hora efetivamente executada e aprovada pela fiscalização do contrato.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. FORMA DE JULGAMENTO

O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento licitatório, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

8.2. ADJUDICAÇÕES DO OBJETO

Por lote.

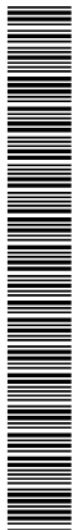
O lote será composto pelos itens correspondentes às horas técnicas de atendimento em horário normal de expediente e às horas técnicas de atendimento em horário extraordinário, devendo a licitante apresentar proposta para todos os itens que o compõem.

A adoção do julgamento por lote justifica-se pela necessidade de contratação de uma única empresa para a prestação dos serviços, garantindo a padronização dos procedimentos, a uniformidade técnica, a centralização da gestão contratual, a responsabilidade integral pela execução do objeto e maior eficiência no atendimento das demandas.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. MODELO UTILIZADO PARA DESCRIÇÃO DOS PREÇOS

A estimativa de preços da presente contratação foi elaborada com base na média aritmética dos valores obtidos por meio de pesquisa de preços realizada junto a fornecedores especializados na prestação de serviços de consultoria em informática, considerando



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

propostas comerciais encaminhadas por empresas com atuação compatível com o objeto pretendido pela CTEC.

Os fornecedores selecionados para a realização da pesquisa de preços foram escolhidos em razão de sua atuação no mercado de tecnologia da informação, especialmente na prestação de serviços de consultoria em informática, suporte técnico especializado e soluções relacionadas à infraestrutura e sistemas computacionais, possuindo capacidade técnica compatível com as características e necessidades da contratação pretendida.

A seleção considerou empresas com experiência na execução de serviços de natureza semelhante ao objeto deste Termo de Referência, buscando obter referências de preços praticados por fornecedores efetivamente habilitados a prestar os serviços requeridos pela Administração.

A pesquisa junto a diferentes fornecedores teve como objetivo garantir maior abrangência e confiabilidade na composição do preço estimado, permitindo a comparação de valores ofertados pelo mercado e contribuindo para a definição de um valor compatível com a realidade da contratação

A utilização da média aritmética dos orçamentos coletados justifica-se pela necessidade de estabelecer um valor estimado compatível com o mercado, considerando as diferentes composições de custos apresentadas pelas empresas consultadas, bem como a complexidade e a abrangência dos serviços de consultoria em informática a serem executados.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Código reduzido: 168

Órgão: 02 Gabinete do Prefeito

Unidade: 05 Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

Ação: 2206 - Manutenção das Atividades

Vínculo: 15000000 Recursos não vinculados de impostos

Subelemento: 33904000000000 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - PJ

11. ESPECIFICAÇÃO DA GARANTIA

11.1. GARANTIA DO OBJETO

O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

Por se tratar de contratação de serviços técnicos especializados de suporte, consultoria e atendimento sob demanda, a garantia estará vinculada à adequada execução dos serviços durante todo o período de vigência contratual.

A CONTRATADA deverá assegurar que os serviços prestados atendam aos requisitos técnicos definidos neste Termo de Referência, responsabilizando-se pela correção de eventuais falhas, inconsistências ou inadequações identificadas pela fiscalização do contrato.

As correções decorrentes de falhas na execução dos serviços deverão ser realizadas pela CONTRATADA sem custos adicionais à Administração, observados os níveis de atendimento e prazos estabelecidos para os chamados técnicos.

12. GESTÃO

12.1. SECRETARIA / ÓRGÃO / RESPONSÁVEL

Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTEC

Bento Gonçalves, 03 de agosto de 2026.

- assinado eletronicamente -
Rodrigo Golin Fernandes
Diretor

