TERMO DE REFERENCIA

1. OBJETO:

1.1. A presente licitação tem por objeto o registro de preço para contratação, por item, de serviços de instalação, configuração e manutenção preventiva e corretiva de computadores, notebooks, impressoras, servidores, roteadores, periféricos, redes de computadores, sistemas de videomonitoramento e infraestrutura interna de telefonia, bem como de cabeamento estruturado, incluindo remanejamento de pontos existentes e instalação de novos pontos, para atendimento das unidades participantes identificadas no Termo de Referência.

ITEM	QUANTIDADE	UNIDADE	PRODUTO	VALOR REFERÊNCIA DO PREÇO UNITÁRIO	VALOR TOTAL DE REFERÊNCIA
1	1.360	HORA	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, FORMATAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E INSTALAÇÃO DE PROGRAMAS EM COMPUTADORES E NOTEBOOKS.	R$ 73,33	R$ 99.728,80
2	1.500	HORA	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DE CÂMERAS DE VIDEOMONITORAMENTO.	R$ 77,33	R$ 115.995,00
3	300	HORA	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DE RAMAIS TELEFONICOS, INSTALAÇÃO DE LINHAS TELEFONICAS FIXAS INTERNAS, INCLUINDO REMANEJAMENTO DE PONTOS EXISTENTES E INSTALAÇÃO DE NOVOS PONTOS.	R$ 59,02	R$ 17.706,00
4	500	HORA	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA E CONFIGURAÇÃO DE IMPRESSORAS.	R$ 51,72	R$ 25.860,00
5	1.200	HORA	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA E CONFIGURAÇÃO DE ROTEADORES, PERIFÉRICOS, INTERNET, SERVIDORES E CABEAMENTO ESTRUTURADO, INCLUINDO REMANEJAMENTO DE PONTOS EXISTENTES E INSTALAÇÃO DE NOVOS PONTOS.	R$ 55,00	R$ 66.000,00
VALOR TOTAL				**R$ 325.289,80**	

1.2. Os serviços em computadores e notebooks serão classificados no item 1. Os serviços em servidores, roteadores, periféricos de rede e cabeamento estruturado serão classificados no item 5. É vedada a contabilização simultânea das mesmas horas em mais de um item.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Prefeitura Municipal de Rodeio, composta por diversas secretarias e diretorias, depende de uma infraestrutura tecnológica robusta e eficiente para garantir o pleno funcionamento dos serviços públicos. O aumento da digitalização e a crescente demanda por conectividade tornam essenciais a manutenção contínua e a modernização dos equipamentos de informática e comunicação.

2.2. A necessidade de manutenção, instalação e configuração abrange:

2.2.1. Computadores e Impressoras: Os equipamentos são essenciais para o desempenho das atividades administrativas e operacionais das secretarias. A falha ou desatualização desses equipamentos pode prejudicar o andamento de processos burocráticos e atendimento ao público.

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 19/11/2026 13:45 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSE: https://c.jpm.com.br/pdf756fa695fa0

2.2.2. Roteadores e Redes de Computadores: O funcionamento adequado da rede interna e o acesso à internet são vitais para a comunicação entre departamentos, assim como para o envio de dados e documentos eletrônicos. A configuração adequada de redes garante segurança e eficiência nas comunicações.

2.2.3. Câmeras de Videomonitoramento e Sistemas de Segurança: A segurança patrimonial e das informações é uma prioridade para a administração pública. A manutenção preventiva e corretiva desses sistemas minimiza riscos de invasões, furtos ou sabotagem de dados sensíveis.

2.2.4. Linhas Telefônicas e Ramais: A comunicação via telefonia fixa continua sendo um canal de comunicação interno e externo de alta relevância, necessitando de manutenção e atualizações técnicas frequentes para garantir sua operacionalidade.

2.2.5. Serviços de Cabeamento Estruturado: O remanejamento de pontos e a instalação de novos visam a atender a novas demandas ou otimizações no layout físico dos setores, assegurando que todos os departamentos possam utilizar as ferramentas tecnológicas de forma integrada e eficiente.

2.3. Dessa forma, faz-se necessário o registro de preços para a contratação de fornecedores especializados que possam atender prontamente às demandas de manutenção e instalação de todos os dispositivos mencionados, garantindo a continuidade e a eficiência dos serviços prestados pela prefeitura.

3. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1. Disponibilizar os canais de atendimento e a capacidade operacional necessários a partir do marco de início indicado no contrato, respeitado prazo de mobilização tecnicamente justificado e previamente estabelecido. A execução remunerável de cada serviço dependerá de ordem de serviço ou chamado autorizado, emitido no âmbito de contrato eficaz, observados os prazos da matriz de níveis de serviço.

3.2. Disponibilizar atendimento técnico compatível com a categoria do chamado, observados exclusivamente os prazos de início e solução estabelecidos na matriz do item 7.6 deste Termo de Referência, sem exigência genérica de solução imediata.

3.3. Apresentar e colocar à disposição da CONTRATANTE as soluções que mantenham a segurança, a qualidade dos Equipamentos.

3.4. Colocar à disposição, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, informações sobre a utilização de terminais, em consonância com a legislação em vigor.

3.5. Manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, conforme previstos neste contrato, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, greve, licença, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com a CONTRATANTE, sendo de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais.

3.6. Os prazos para início do atendimento e solução dos chamados observarão exclusivamente a matriz de níveis de serviço do item 7.6 do Termo de Referência, conforme a categoria, o marco de contagem e o regime de horas aplicável.

3.7. Se, depois de notificada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA recusar-se a efetuar os reparos solicitados, ou não os sanar em tempo hábil, a CONTRATANTE terá o direito de executá-los e cobrar seus custos da CONTRATADA. Esse procedimento não afetará os prazos e condições de garantia dos equipamentos.

3.8. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários.

3.9. Responsabilizar-se pelos prejuízos de quaisquer naturezas causados ao patrimônio da CONTRATANTE ou de terceiros, originados direta ou indiretamente da execução deste Contrato, inclusive por culpa, dolo, negligência, imperícia ou imprudência de seus empregados, prepostos ou representantes, ficando obrigada a promover o ressarcimento a preços atualizados, dentro de 30 (trinta) dias contados a partir da comprovação de sua responsabilidade. Caso não o faça dentro do prazo estipulado, à CONTRATANTE reserva-se o direito de descontar o valor do ressarcimento no pagamento da Nota Fiscal/fatura ou cobrar em juízo.

3.10. Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços deste Termo de Referência, sem prévia autorização da CONTRATANTE

3.11. Manter-se, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas e com as mesmas condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar ao CONTRATANTE, imediatamente qualquer alteração que possa comprometer a manutenção do presente contrato;

3.12. Acolher as solicitações da CONTRATANTE sujeitando-se ao acompanhamento e fiscalização sobre a prestação dos serviços, inclusive prestando os esclarecimentos e atendendo às reclamações formuladas.

3.13. Responder pelos danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da execução dos serviços, excluídos a hipótese de que a responsabilidade possa ser reduzida em função da fiscalização ou o acompanhamento promovido pela CONTRATANTE.

3.14. Assegurar à CONTRATANTE o repasse de todos os descontos, vantagens e preços que estejam sendo oferecidos ao público em geral, durante a vigência do contrato, sempre que os mesmos forem inferiores aos existentes aos do contrato em vigência.

3.15. Possibilitar a disponibilização de novas facilidades tecnológicas, quanto ao serviço e equipamentos utilizados.

3.16. É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto. A contratada executará os serviços por seus próprios meios, com pessoal sob sua responsabilidade, observadas as condições de habilitação e as obrigações contratuais. A vedação não afasta a aquisição de ferramentas e insumos de uso próprio necessários à execução.

3.17. Será vedada à CONTRATADA, sob pena de rescisão contratual, CAUCIONAR ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira, sem a prévia e expressa anuência da CONTRATANTE.

3.18. Responder em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, tais como: salário, seguros de acidentes, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vale-refeição e transporte e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Governo.

3.19. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos diversos (trabalhistas, previdenciários, sociais, civis, penais, decorrentes de acidentes de trabalho, etc.) estabelecidos neste contrato, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, para com a CONTRATANTE.

3.20. Executar o objeto e os serviços especificados com observância ao Termo de Referência, da boa técnica e das disposições legais e normativas pertinentes.

3.21. Cuidar para que os profissionais envolvidos na execução do objeto deste contrato sejam devidamente preparados e orientados para o exercício de sua função, devendo observar os princípios éticos, a urbanidade e educação no tratamento dispensado aos membros, servidores efetivos, comissionados, servidores à disposição, estagiários e menores aprendizes do CONTRATANTE.

3.22. Reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

3.23. Apresentar laudo técnico quando houver necessidade da troca de peças e componentes.

3.24. Apresentar, ao final de cada serviço executado, o Relatório de Execução, anexo a este Termo, mencionando a situação dos equipamentos, as ocorrências verificadas no período, assim como as providências adotadas, relacionando as peças substituídas e a rotina de trabalho empregado, devendo o relatório ser assinado por técnico da CONTRATADA e representante da Contratante.

4. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

4.1. Exercer ampla, irrestrita e permanente fiscalização e acompanhamento de todas as fases de execução das obrigações e do desempenho da CONTRATADA.

4.2. Intermediar a comunicação entre a CONTRATADA e as unidades da Contratante onde serão executados os serviços, objeto deste contrato.

4.3. Notificar a CONTRATADA, por escrito, das eventuais irregularidades na prestação dos serviços, fixando prazo para as devidas correções.

4.4. Prestar todas as informações necessárias ao desenvolvimento dos trabalhos, quando solicitadas pela CONTRATADA.

4.5. Suspender a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por outro motivo que caracterize a necessidade de tal medida.

4.6. Emitir pareceres em todos os atos da Administração relativos à execução do contrato, em especial à aplicação de sanções e alterações do contrato.

4.7. Supervisionar a execução dos serviços prestados pela CONTRATADA.

4.8. Comprovar e relatar, por escrito, as eventuais irregularidades na prestação dos serviços.

4.9. Acompanhar a execução dos serviços prestados pela CONTRATADA.

4.10. Determinar, à CONTRATADA, as providências necessárias ao regular e efetivo atendimento do objeto.

4.11. Verificar o prazo estabelecido no ajuste para apresentação das notas fiscais/faturas, recibos ou congêneres, exigindo seu cumprimento por parte da CONTRATADA.

4.12. Formalizar as contratações decorrentes da Ata de Registro de Preços em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e com a regulamentação municipal aplicável.

4.13. Assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear a prestação.

4.14. Autorizar a CONTRATADA a retirar equipamentos que necessitem de reparos que não possam ser executados nas instalações da Contratante.

5. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VISITA TÉCNICA (INFORMÁTICA)

5.1. Descrição detalhada dos serviços que serão realizados na Prefeitura Municipal de Rodeio em todas as Secretarias/Diretorias.

a) Configurações de placas;
b) Manutenção de servidores e computadores;
c) Instalação e reinstalação de softwares (programas de computadores), permitindo o melhor aproveitamento do equipamento;
d) Instalação, manutenção e suporte em sistemas operacionais;
e) Instalação e configuração de servidores;
f) Instalação, configuração e manutenção de hardware e software;
g) Instalação e manutenção de switches, routers, gateways, bridges, hubs;
h) Instalações de softwares, aplicativos e utilitários que a Secretaria venha adquirir para uso dos mesmos;
i) Manutenção física dos equipamentos, como limpeza do interior dos mesmos, substituição de peças, montagem e desmontagem, para maior durabilidade dos mesmos;
j) Verificação da integridade de armazenamento dos equipamentos;
k) Rotinas de análise para prevenção de problemas;
l) Controle de acessos à internet;
m)Realização de visitas periódicas para manutenção;
n) Suporte remoto ou telefônico para usuários;
o) Instalação de pontos de redes;
p) Detecção de vírus, remoção e proteção;
q) Recuperação de Dados;
r) internet wireless;
s) Atividades acessórias estritamente necessárias à execução dos serviços expressamente descritos neste Termo de Referência, desde que compreendidas no respectivo item, sem inclusão de objeto autônomo ou

de obrigação não precificada.

5.2. Manutenção corretiva. Entende-se por manutenção corretiva o diagnóstico de problemas, a instalação e desinstalação de componentes, acessórios e dispositivos, que venham a ser adquiridos pela Contratante, em razão de defeito ou não, bem como instalação e configuração de “softwares” necessários ao funcionamento do equipamento.

5.3. A manutenção preventiva consiste na limpeza geral dos equipamentos e acessórios, inclusive com revisão geral dos equipamentos para verificação de possíveis defeitos, com análise de possíveis desgastes das peças e componentes, inclusive com substituição das mesmas, visando um perfeito funcionamento dos equipamentos.

5.4. A contratada acessará sistemas e dados exclusivamente mediante autorização e na extensão necessária ao serviço. Deverá observar sigilo, rastreabilidade dos acessos, controle de credenciais, autorização prévia para cópia ou recuperação de dados, comunicação de incidentes e devolução ou eliminação segura das informações ao término da atividade, conforme as instruções da Administração.

5.4.1. A manutenção em monitores de vídeo compreende, no mínimo, o reparo nos circuitos da fonte de alimentação e placa lógica de monitores de vídeo, analógicos e digitais.

5.4.2. A manutenção de microcomputadores “desktop” e servidores compreende, no mínimo, a troca de placa mãe, processadores, discos rígidos, fontes de alimentação, memórias, bateria da CMOS, teclado, mouse, cabo de alimentação, placa de vídeo, placa de rede, chaves de força (liga/desliga), cabos flat para drives de disquete e para discos rígidos/unidades ópticas, por outro componente equivalente em qualidade ao original ou superior sempre que não for possível o reparo.

5.4.3. A manutenção de notebooks compreende, no mínimo, a troca de placa mãe, processador, memória, disco rígido, teclado, touchpad, placa de vídeo, unidade óptica, tela de LCD ou led, cabos flat para drives e discos rígidos/unidades ópticas por outro componente equivalente em qualidade ao original ou superior sempre que não for possível o reparo.

5.4.4. A manutenção da rede de computadores compreende, no mínimo, a instalação/troca do cabeamento estruturado; instalação, troca e configuração de modens, switches, hubs e roteadores; e configuração dos servidores e das estações de trabalho.

5.4.5. As empresas interessadas em participar do certame e que se fazerem interessadas poderão proceder à visita técnica, até 2 dias úteis antes da sessão pública, das 07h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h00min em horário normal de atendimento para conhecimento dos equipamentos e das condições em que os mesmos se encontram.

6 - ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VISITA TÉCNICA (TELEFONIA)

6.1. Prestar os serviços de Assistência Técnica, com referência as centrais e aos ramais telefônicos, compreendendo o suporte à Contratante na utilização das facilidades dos aparelhos e das centrais telefônicas, testes com a operadora local, identificação de ramais, incluindo qualquer tipo de programação e reprogramação de serviços, os quais integram a configuração técnica dos equipamentos, garantindo a perfeita e correta

utilização de todosos recursos existentes.

6.2. A manutenção preventiva será realizada mediante solicitação ou programação aprovada, no horário ordinário definido no item 15.2, e compreenderá verificação das condições de funcionamento, limpeza, ajustes e testes. A necessidade de substituição de peças, componentes ou acessórios será demonstrada em diagnóstico técnico, observadas as regras de aquisição e responsabilidade previstas neste Termo de Referência.

6.3. Prestar os serviços de Manutenção Corretiva sempre que ocorrerem defeitos ou falhas no(s) equipamento(s), software, hardware, gerenciador da central telefônica, substituição de peças, componentes e acessórios, quando necessário e mediante laudo e orçamento prévio.

6.4. Prestar os serviços de Manutenção em Rede Telefônica, Instalação e Realocação de ramais e extensões, visando atender a demanda, onde estão instaladas as centrais telefônicas.

6.5. O atendimento ordinário ocorrerá de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h30min e das 13h30min às 17h, exceto feriados. Os horários específicos de unidades que demandem atendimento distinto deverão estar identificados em relação integrante do Termo de Referência. Os chamados emergenciais observarão o regime próprio da matriz de níveis de serviço.

6.6. As atividades de atualização de programas, quando expressamente compreendidas no escopo, dependerão de autorização e serão remuneradas pelas horas efetivamente executadas e aceitas. A Administração disponibilizará as licenças e autorizações de uso necessárias, não estando seu fornecimento incluído nesta contratação.

6.7. A ocorrência de três solicitações de manutenção corretiva para o mesmo componente no período de 30 (trinta) dias, contado da primeira solicitação, exigirá diagnóstico técnico específico, com identificação das falhas, das intervenções anteriores, da causa provável e da necessidade de reparo ou substituição. A repetição das falhas não implicará, por si só, obrigação de fornecimento gratuito de componente novo pela contratada.

6.8. As peças e os componentes necessários serão adquiridos e disponibilizados pela Administração mediante contratação regularmente formalizada, ressalvadas as substituições decorrentes de defeito do serviço executado ou de dano imputável à contratada, cuja responsabilidade será apurada em procedimento próprio, assegurados o contraditório e a ampla defesa. Não haverá cobrança adicional de peças ou componentes por simples aprovação de orçamento no âmbito desta contratação de horas de serviço.

6.8.1. Os serviços de correção de defeito da execução imputável à contratada serão realizados às suas expensas, sem lançamento de horas remuneráveis de retrabalho. Os serviços decorrentes de desgaste, vida útil ou evento externo, quando abrangidos pelo escopo, dependerão de autorização e serão remunerados pelas horas efetivamente executadas e aceitas, sem inclusão do preço de peças ou componentes.

6.9. A instalação e a configuração de novos equipamentos serão executadas somente quando compreendidas no escopo do respectivo item, mediante autorização e remuneração das horas efetivamente executadas e aceitas. A ampliação do parque tecnológico não autoriza fornecimento de equipamentos ou licenças sem contratação própria, consumo

superior aos quantitativos contratados ou inclusão de atividade não abrangida pelo objeto. O fornecimento de licenças não integra esta contratação de horas de serviço.

6.10. Todos os atendimentos locais, inclusive os de manutenção preventiva, serão registrados em relatório próprio da Contratada, rubricado pelo técnico responsável e por servidor da Contratante, no qual constarão as ocorrências verificadas, as indicações dos equipamentos e/ou instalações afetados, a causa dos defeitos, a especificação das peças e materiais substituídos, as providências adotadas, as medições realizadas e a data do atendimento.

6.11. Toda irregularidade encontrada será comunicada ao preposto da Contratante.

6.12. Fazer manutenção dos ramais e linhas onde já existem.

6.13. Retirar, colocar e/ou transferir ramais e linhas do quadro DG (distribuidor geral), corrigir defeitos internos;

6.14. Os prazos para início do atendimento e solução dos chamados observarão exclusivamente a matriz de níveis de serviço do item 7.6 do Termo de Referência, conforme a categoria, o marco de contagem e o regime de horas aplicável.

7. DA FORMA DE ATENDIMENTO

7.1. A contratada disponibilizará canal telefônico e endereço eletrônico para abertura e acompanhamento dos chamados, sem exigência de código de área específico. Os canais deverão permitir o registro de data e horário, a identificação do solicitante, a descrição da ocorrência, a categoria do chamado e o acompanhamento das providências. A estrutura de atendimento deverá ser compatível com os horários e os prazos da matriz de níveis de serviço.

7.2. Apresentação de relação de funcionários autorizados a prestar serviço nas dependências da Contratante, informando, de imediato, substituições.

7.3. A Administração poderá solicitar motivadamente à contratada a substituição de profissional cuja atuação revele incapacidade técnica, descumprimento de normas de segurança ou conduta incompatível com a execução do objeto. A solicitação será dirigida ao preposto da contratada, sem exercício de subordinação direta sobre seus empregados.

7.4. Além das manutenções programadas, os chamados serão abertos pelos responsáveis autorizados, nos canais previstos no item 7.1, com registro do marco inicial da contagem e classificação conforme os critérios deste Termo de Referência.

7.5. Os chamados técnicos se dividem em dois tipos:

7.5.1. Comuns – segue rito comum para abertura e atendimento.

7.5.2. Serão emergenciais os chamados que envolvam indisponibilidade total de recurso crítico, paralisação de serviço público essencial ou risco concreto e imediato à integridade de dados ou sistemas, conforme avaliação motivada da Administração. A classificação caberá ao fiscal do contrato ou ao responsável formalmente designado pela unidade requisitante, identificado em relação integrante do Termo de Referência, e será registrada no chamado.

7.6. Os prazos de atendimento e solução observarão exclusivamente a matriz de níveis de serviço estabelecida nos subitens seguintes. O início do atendimento exige atuação técnica efetiva, remota ou presencial, compatível com o chamado, não se confundindo com confirmação automática de recebimento.

Categoria	Prazo para início	Prazo para solução	Regime
Chamado comum, exceto telefonia	Início em até 12 horas de atendimento ordinário.	Até 48 horas de atendimento ordinário após o início efetivo	Horário ordinário
Telefonia sem classificação emergencial	Início em até 4 horas de atendimento ordinário.	Até 48 horas de atendimento ordinário após o início efetivo	Horário ordinário
Chamado emergencial, inclusive telefonia	Início em até 2 horas corridas.	Até 12 horas corridas após o início efetivo	Contínuo, inclusive finais de semana e feriados
Instalação de peça, componente ou programa fornecido pela Administração	Conforme autorização e disponibilização dos meios necessários.	Até 8 horas de atendimento ordinário após a disponibilização integral e autorização	Horário ordinário, ressalvada emergência tecnicamente classificada

7.6.1. Os prazos de chamados comuns serão contados exclusivamente nas horas de atendimento ordinário. Os prazos de chamados emergenciais serão contados em horas corridas, com atendimento inclusive no período noturno, em finais de semana e feriados, conforme a matriz de níveis de serviço. A suspensão de expediente administrativo não interromperá a contagem dos chamados emergenciais.

7.6.2. Os prazos de solução terão os marcos e regimes definidos na matriz. A necessidade de peça, licença, acesso ou providência de responsabilidade da Administração será registrada pela contratada, com diagnóstico e indicação de sua repercussão. Eventual suspensão ou reprogramação dependerá de reconhecimento motivado pela fiscalização, limitado ao impedimento comprovado, sem exoneração das atividades que continuem tecnicamente possíveis.

7.6.3. A incidência simultânea de categorias será resolvida pela fiscalização conforme a criticidade efetivamente demonstrada. A disponibilização de peça ou programa não afastará automaticamente prazo emergencial: eventual reprogramação dependerá de justificativa técnica e autorização motivada.

7.7. As despesas próprias do Contratado relativas à visita técnica (deslocamento, hospedagem, alimentação etc.) serão custeadas pela própria empresa, estando já incluídas no valor da remuneração contratual, quando for o caso.

7.8. A execução ocorrerá exclusivamente conforme as contratações e ordens de serviço regularmente emitidas, sem obrigação de consumo integral dos quantitativos registrados.

7.9. A execução remunerável de cada serviço dependerá de ordem de serviço ou chamado autorizado, emitido no âmbito de contrato eficaz, observados os prazos da matriz de níveis de serviço. A assinatura da Ata ou do contrato não gera obrigação de consumo integral dos quantitativos nem autoriza cobrança automática de horas.

7.10. A unidade contratual de medição será a hora técnica, correspondente a 60 minutos de atuação efetiva de um profissional na execução de serviço autorizado. As frações serão

medidas em minutos e remuneradas proporcionalmente ao preço da hora, sem franquia mínima por chamado e sem arredondamento do tempo para blocos de atendimento.

7.10.1. Cada ordem de serviço ou chamado autorizado identificará o contrato, o item, a unidade atendida, o equipamento ou instalação, a atividade, a estimativa de horas e o responsável pela autorização. A estimativa não constituirá quantidade automaticamente faturável.

7.10.2. O relatório de execução registrará, por profissional, a data, os horários de início e término de cada período de atuação, as interrupções, os minutos efetivamente executados, a modalidade presencial ou remota, as atividades realizadas e os resultados obtidos.

7.10.3. O valor mensal de cada item será calculado pela multiplicação do total de minutos autorizados, executados e aceitos pelo preço unitário contratado da hora, dividindo-se o resultado por 60.

7.10.4. Os minutos serão somados antes da conversão em horas. O arredondamento ocorrerá exclusivamente no valor monetário final de cada item da medição mensal, para duas casas decimais, conforme a regra aritmética usual.

7.10.5. Não serão remunerados deslocamentos, esperas, intervalos, períodos de mera disponibilidade, tempo de processamento automático sem atuação técnica efetiva, retrabalhos imputáveis à contratada ou períodos lançados em duplicidade.

7.10.6. A atuação simultânea de mais de um profissional no mesmo serviço dependerá de autorização prévia e motivada da fiscalização, com identificação da necessidade técnica, do número de profissionais e das atividades individualizadas. Quando autorizada, a medição corresponderá à soma dos minutos de atuação efetiva de cada profissional, observado o limite autorizado.

7.10.7. Um mesmo profissional não poderá lançar integralmente o mesmo intervalo de tempo em mais de um chamado, contrato ou item. Havendo alternância entre atividades, os períodos serão individualizados, sem sobreposição de minutos remuneráveis.

7.10.8. O suporte remoto ou telefônico será remunerável quando constituir atuação técnica efetiva para execução do objeto, com autorização e registros verificáveis de início, término, atividade e resultado. O simples recebimento do chamado, sua confirmação ou seu encaminhamento administrativo não será remunerável.

7.10.9. A necessidade de superar a estimativa de horas será comunicada e justificada à fiscalização antes de sua extrapolação, dependendo de autorização complementar. Nos chamados emergenciais, os meios de autorização deverão permitir decisão tempestiva e registro verificável.

7.10.10. A abertura de chamado classificado como emergencial por agente competente constituirá autorização para o início do atendimento, dentro do escopo contratado. A classificação emergencial não dispensará o controle das horas, a justificativa do tempo empregado ou a autorização para atuação simultânea de profissionais.

Exemplo: atendimento aceito de 15 minutos corresponde a 0,25 hora, e não a uma hora inteira.

7.11. A CONTRATANTE poderá a seu critério, para maior agilidade da prestação dos serviços, ceder espaço físico para a CONTRATADA realizar os serviços de menor complexidade, sem a necessidade de retirada do equipamento do prédio público, para maior agilidade no atendimento.

8. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E TROCA DE PEÇAS

8.1. Da execução dos serviços:

a) A instalação de peças, componentes e programas fornecidos pela Administração observará a categoria específica e as regras da matriz de níveis de serviço do item 7.6 deste Termo de Referência, vedada a criação de prazo paralelo ou incompatível.

b) A critério exclusivo da Contratante poderá ser concedido prazo superior ao estabelecido, desde que razões de caráter técnico ou força maior sejam apresentados pela CONTRATADA.

c) A avaliação e o recebimento dos serviços competirão aos agentes formalmente designados, observadas as etapas de recebimento provisório e definitivo do capítulo 25 do Edital. O gestor coordenará as providências administrativas de sua competência, sem substituir automaticamente as atribuições do fiscal ou do responsável pelo recebimento definitivo.

d) O serviço que não tenha sido aceito pela avaliação da Contratante deverá ser refeito.

e) Os serviços deverão ser executados preferencialmente nas instalações disponibilizadas pela Contratante. Quando necessário, poderão ser executados na oficina da CONTRATADA, sob sua responsabilidade, correndo às suas expensas todo o traslado dos bens patrimoniais que constarem na Solicitação de Serviços.

f) A CONTRATADA só poderá retirar equipamentos para manutenção em suas instalações com autorização expressa da Contratante, anotada na Solicitação de Serviço.

g) A prestação dos serviços ocorrerá sob demanda, nos equipamentos e nas instalações das unidades abrangidas por este Termo de Referência, exclusivamente quanto às atividades previstas no respectivo item contratado e mediante ordem de serviço ou chamado autorizado. Antes de autorizar intervenção de manutenção, a Administração verificará a existência de garantia vigente e sua abrangência. As intervenções cobertas pela garantia deverão ser encaminhadas ao respectivo responsável, vedada a execução de serviços que comprometam sua cobertura. Encerrada a garantia, poderão ser autorizados os serviços abrangidos pelo objeto, observados os quantitativos contratados e os prazos de atendimento aplicáveis. A remuneração corresponderá exclusivamente às horas efetivamente autorizadas, executadas e aceitas, pelo preço unitário contratado para o respectivo item. O término da garantia não gerará cobrança automática, remuneração por equipamento ou autorização para execução de atividade não compreendida no objeto.

h) O fornecimento dos serviços elétricos da rede predial de energia, bem como os insumos dos equipamentos, tais como papéis, cartuchos, toners, etc., para efeito de permitir o funcionamento e teste dos equipamentos, será fornecido pela Contratante.

i) A CONTRATADA deverá, também, registrar em formulário próprio, as intervenções realizadas, data da execução dos serviços, data de solicitação e de conclusão, responsável

pela execução do serviço, nº de patrimônio do equipamento que sofreu intervenção, etc., de modo a possibilitar à Contratante aferir o número mensal de intervenções, acompanhar e controlar e, também, facilitar a auditoria. O formulário de acompanhamento da CONTRATADA deve conter campos compatíveis com aqueles constantes da Solicitação de Serviço.

8.2 - DAS TROCAS DE PEÇAS:

a) Quando identificar necessidade de peça, componente ou licença, a contratada apresentará diagnóstico técnico e especificação suficiente para subsidiar a aquisição pela Administração, indicando o defeito e os serviços necessários. A instalação dependerá de disponibilização do item e autorização expressa da fiscalização. A apresentação de orçamento pela contratada não autoriza aquisição no âmbito desta contratação.

b) A CONTRATADA não poderá realizar troca de peças, componentes e/ou instalação de softwares que não estejam contempladas no Laudo Técnico apresentado pela mesma.

c) O fornecimento de peças, componentes e acessórios não integra esta contratação de horas de serviço. A contratada apresentará diagnóstico e especificação técnica quando necessários, sem preferência ou autorização automática para fornecimento. Eventual aquisição observará procedimento próprio e contratação regularmente formalizada, ressalvadas as obrigações de reparação imputáveis à contratada.

d) As peças, componentes e equipamentos pertencentes à Administração serão devolvidos e permanecerão sob seu controle patrimonial. A contratada destinará adequadamente os resíduos próprios de sua atividade. O descarte de bens públicos dependerá de autorização e do procedimento patrimonial e ambiental aplicável.

e) Verificando-se a total impossibilidade ou inviabilidade financeira de reparo do equipamento, a CONTRATADA deverá devolver o mesmo da forma como o recebeu.

9. CONSIDERAÇÕES GERAIS

9.1. Os serviços autorizados fora do expediente serão remunerados pelas horas efetivamente executadas e aceitas, mediante aplicação do preço unitário contratado para o respectivo item, sem adicional contratual de horário. Essa condição deverá estar considerada na estimativa de preços e na proposta, inclusive quanto aos custos trabalhistas e operacionais da cobertura exigida. A regra não afasta o cumprimento das obrigações trabalhistas da contratada nem autoriza cobrança por horas de mera disponibilidade, deslocamento ou espera.

9.2. A CONTRATADA arcará com todas as despesas decorrentes de acidentes e danos causados aos móveis, equipamentos, instalações, nos locais onde estiverem sendo executados os serviços.

9.3. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA, qualquer dano em material ou equipamento do prédio, danificado por descuido ou imperícia de seu pessoal na obra, ou por qualquer acidente provocado pela CONTRATADA dentro das dependências do prédio.

9.4. A CONTRATADA deverá desenvolver e programar as atividades de execução dos serviços, apresentando o planejamento ao Serviço de Administração do prédio, para prévia aprovação.

9.5. Os serviços programados fora do expediente dependerão de autorização prévia da fiscalização e serão solicitados, sempre que possível, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas. Essa antecedência não se aplica aos chamados emergenciais, que observarão a matriz de níveis de serviço. A remuneração seguirá o item 9.1 deste Termo de Referência.

9.6. A CONTRATADA deverá comunicar ao Fiscal do contrato a ocorrência de qualquer anormalidade no sistema ou irregularidade, confirmando, se necessário, por escrito.

9.7. A CONTRATADA declarará estar ciente de que a substituição de peça ou modificação elétrica, mecânica ou de acabamento diferente do projeto original e que caracterize modernização, deverá ser precedida de apresentação de proposta técnica e comercial, para prévia aprovação da CONTRATANTE, instruída com documentos técnicos (laudos, medições, ensaios etc.), de forma a ficar caracterizada e comprovada a necessidade da atualização sugerida.

9.8. A CONTRATADA deverá manter limpo o local de trabalho, removendo imediatamente todo o lixo resultante da execução dos serviços.

9.9. A CONTRATADA deverá elaborar, encaminhar e manter atualizada, junto à Comissão de Fiscalização, a relação (nome, RG e horário de trabalho) de todos os funcionários, inclusive engenheiros e técnicos, responsáveis pela execução dos serviços.

9.10. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelo controle, supervisão e desenvolvimento dos trabalhos em andamento.

9.11. A CONTRATADA deverá desenvolver e programar as tarefas de forma que não sejam criados obstáculos às atividades dos demais prestadores de serviços que estejam eventualmente trabalhando no prédio.

9.12. A CONTRATADA declara estar ciente de que o CONTRATANTE poderá, quando julgar necessário, exigir o respectivo certificado de qualidade dos componentes utilizados, relação dos fabricantes e respectivos endereços, comprovantes de compra, assim como seus tipos e características.

9.13. A contratada corrigirá, às suas expensas e sem lançamento de horas remuneráveis, os serviços inadequadamente executados que lhe sejam imputáveis. O prazo de início e conclusão da correção observará a categoria aplicável na matriz do item 7.6, contado da notificação, sem reinício artificial da contagem quando houver continuidade do chamado originalmente não solucionado. Eventual reprogramação dependerá de justificativa técnica e autorização motivada da fiscalização.

9.14. A CONTRATADA deverá manter seus funcionários devidamente uniformizados e identificados com crachá portado visivelmente, contendo foto, nome e número de registro.

9.15. O CONTRATANTE poderá, sem a necessidade de aviso prévio, acompanhar a execução dos serviços, através do Fiscal do contrato ou através de representante nomeado para tal, sem que isto represente qualquer prejuízo quanto à responsabilidade da CONTRATADA pela qualidade dos serviços.

9.16. A CONTRATADA deverá comunicar e justificar (por escrito) ao Fiscal do contrato eventuais motivos supervenientes que impeçam a realização dos trabalhos especificados.

9.17. A CONTRATADA deverá utilizar material de qualidade, sempre conforme as especificações do fabricante do equipamento.

9.18. A CONTRATADA deve atender às exigências dos órgãos de fiscalização competentes, à legislação local vigente.

9.19. É vedada a cessão ou transferência da posição contratual a terceiros. A subcontratação observará a vedação estabelecida no item 3.16 deste Termo de Referência.

10.VIGÊNCIA

10.1. A Ata de Registro de Preços terá vigência de 1 (um) ano, contado da data de sua assinatura, e poderá ser prorrogada uma única vez, por igual período, mediante formalização antes do término de sua vigência e comprovação da vantajosidade dos preços. A utilização da Ata dependerá de sua eficácia, observadas as condições de divulgação previstas no instrumento.

10.2. A eventual prorrogação da Ata será acompanhada da renovação dos quantitativos originalmente registrados para o novo período, observados os itens 18.6.1 a 18.6.5 do Edital e a cláusula 5.3 da Ata de Registro de Preços. As estimativas iniciais correspondem à demanda de um ano, e a renovação integral dependerá de análise técnica atualizada que demonstre sua adequação às necessidades do período subsequente.

11. CONTROLE DA EXECUÇÃO

11.1. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por agentes formalmente designados, que registrarão as ocorrências e determinarão, nos limites de suas atribuições, as providências necessárias à regularização de falhas, submetendo à autoridade competente as decisões que excederem sua competência.

11.1.1. O recebimento provisório e o recebimento definitivo dos serviços observarão integralmente o procedimento, os responsáveis, os critérios e os prazos estabelecidos no capítulo 25 do Edital, expressamente incorporado a este Termo de Referência.

11.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133, de 2021.

11.3. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

11.4. A fiscalização dos serviços destinados a cada Secretaria, Diretoria ou órgão participante será exercida pelos fiscais e respectivos substitutos formalmente designados

pela autoridade competente, observadas as unidades de atuação e as atribuições definidas nos atos de designação e nos respectivos contratos.

12. DAS SANÇÕES E PENALIDADES ADMINISTRATIVAS

12.1. As infrações administrativas, as sanções, os critérios de aplicação e os procedimentos de defesa observarão o capítulo 26 do Edital, expressamente incorporado a este Termo de Referência.

13. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

13.1. O pagamento será efetuado em até 30 dias corridos contados do recebimento da nota fiscal regularmente emitida após o recebimento definitivo da parcela, acompanhada dos documentos exigidos. A liquidação será realizada em até 10 dias corridos contados desse recebimento, compreendidos no prazo total de pagamento. Irregularidade que impeça a liquidação será comunicada à contratada, com indicação precisa da correção necessária, suspendendo-se apenas a contagem relativa à parcela afetada e retomando-se o prazo remanescente após o saneamento.

13.2. A medição será mensal e observará os itens 7.10 deste Termo de Referência e 25 do Edital, inclusive quanto ao fracionamento da hora, aos documentos comprobatórios, aos recebimentos provisório e definitivo e à emissão da nota fiscal.

14. FISCAL E GESTOR DO CONTRATO

14.1. A fiscalização da execução dos contratos decorrentes da Ata de Registro de Preços caberá aos agentes formalmente designados em atos próprios, com identificação dos titulares, substitutos, unidades de atuação e respectivas competências. Os fiscais registrarão as ocorrências da execução, adotarão as providências compreendidas em suas atribuições e encaminharão ao gestor ou à autoridade competente as questões que excederem sua competência.

14.2. A gestão de cada contrato decorrente da Ata de Registro de Preços caberá ao agente formalmente designado pela autoridade competente, com indicação de seu substituto e de suas atribuições. A identificação do gestor no instrumento contratual deverá corresponder ao respectivo ato de designação.

14.3. A gestão da Ata de Registro de Preços será exercida por agente formalmente designado pelo órgão gerenciador, com indicação de substituto e definição de competências próprias. A gestão da Ata não se confunde com a gestão e a fiscalização dos contratos dela decorrentes. As indicações constantes deste Termo de Referência, da Ata e dos contratos deverão ser compatibilizadas com os respectivos atos de designação.

15. DOS LOCAIS E HORÁRIOS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1. Os serviços serão realizados nas dependências das unidades pertencentes a área requisitante (Secretaria/Diretoria), localizadas em todo território municipal.

a) Atualmente, o município é composto pelas seguintes Secretarias/Diretorias:

- Secretaria Municipal de Administração;
- Secretaria Municipal de Saúde;

- Secretaria Municipal de Obras;
- Secretaria Municipal de Planejamento;
- Secretaria Municipal de Educação;
- Secretaria Municipal de Agricultura;
- Diretoria de Assistência Social;
- Diretoria de Cultura e Turismo;
- Diretoria de Esportes.

b) A Câmara Municipal de Rodeio integra a contratação como órgão participante, com demanda discriminada por item no quadro de quantitativos por participante. As solicitações, contratações, fiscalização e pagamentos observarão as competências e os responsáveis formalmente definidos para esse órgão.

15.2. O atendimento ordinário ocorrerá de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h30min e das 13h30min às 17h, exceto feriados. Os horários específicos de unidades que demandem atendimento distinto deverão estar identificados em relação integrante do Termo de Referência. Os chamados emergenciais observarão o regime próprio da matriz de níveis de serviço.

15.3. Os serviços autorizados fora do expediente serão remunerados pelas horas efetivamente executadas e aceitas, mediante aplicação do preço unitário contratado para o respectivo item, sem adicional contratual de horário. Essa condição deverá estar considerada na estimativa de preços e na proposta, inclusive quanto aos custos trabalhistas e operacionais da cobertura exigida. A regra não afasta o cumprimento das obrigações trabalhistas da contratada nem autoriza cobrança por horas de mera disponibilidade, deslocamento ou espera.

16. DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES/ESCLARECIMENTOS:

16.1. Os pedidos formais de esclarecimento e as impugnações serão protocolados no sistema eletrônico indicado no Edital. O telefone e o endereço eletrônico institucional poderão ser utilizados para orientações operacionais, sem substituição do protocolo formal e sem fornecimento de esclarecimentos individuais que alterem a interpretação do instrumento convocatório.

Rodeio, 11 de novembro de 2026.

ADIEL ZERMIANI:04388689947
Assinado de forma digital por ADIEL ZERMIANI:04388689947
Dados: 2026.11.18 09:22:42 -03'00'

Adiel Zermiani
Secretário de Administração e Finanças

Assinado digitalmente por **ADIEL ZERMIANI**
Matrícula 198927
19/11/2026 13:44:58
Assinatura digital avançada.