



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NOVO DO SUL/ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. UNIDADE REQUISITANTE

1.1. Secretaria Municipal de Administração, e-mail: administracao@rionovodosul.es.gov.br, telefone: (28) 3199-0530 / 0800 150 1717.

2. OBJETO

Contratação de empresa especializada em Tecnologia da Informação, para prestação de serviços de sustentação de ambiente de servidor pelo período de 5 (cinco) meses, seguindo as atividades e o cronograma anexado para monitoramento da qualidade e cumprimento das atividades prescritas nesse edital.

ITEM	UNIDADE	QUANT.	SERVIÇO
1	Mês	5	SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE DE SERVIDORES POR 5 MESES, CONTEMPLANDO AS ATIVIDADES GERAIS E ESPECÍFICAS VOLTADAS À GESTÃO, MANUTENÇÃO E APRIMORAMENTO DA INFRAESTRUTURA DE SERVIDORES UTILIZADA PELA PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NOVO DO SUL, ASSEGURANDO O PLENO FUNCIONAMENTO, A SEGURANÇA E A EFICIÊNCIA DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DO MUNICÍPIO.

3. JUSTIFICATIVA

Durante o período recente, os servidores da Prefeitura de Rio Novo do Sul apresentaram diversas falhas técnicas e instabilidades, ocasionando paralisações, perda de dados e lentidão na transmissão de



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NOVO DO SUL/ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

informações. Esses problemas são decorrentes da ausência de manutenções preventivas, falta de organização dos dados e da degradação gradual dos equipamentos utilizados.

Diante desse cenário, torna-se necessária a contratação de uma empresa especializada em sustentação, manutenção e otimização de servidores, com o objetivo de restaurar a estabilidade do ambiente, garantir o desempenho adequado e prevenir futuras ocorrências que possam comprometer as atividades municipais.

Durante o período de contratação — estimado em cinco meses — será executado um cronograma técnico abrangendo ações como análise, recomendação e substituição de hardware e software, limpeza física dos equipamentos, gestão de segurança, atualização de sistemas e configuração de rotinas automatizadas de backup, assegurando assim maior confiabilidade, eficiência e desempenho dos servidores.

4. DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

4.1. ITEM 1 – Suporte ao ambiente de servidor

4.1.1. Descrição Geral do Serviço de Sustentação de Servidores - A contratada deverá executar os serviços conforme o cronograma de atividades definido para os 5 (cinco) meses de vigência contratual, mantendo comunicação direta e contínua com a Secretaria de Administração e a Coordenadoria de Tecnologia da Informação. Essa comunicação deverá incluir o agendamento de reuniões, a apresentação de resultados parciais e finais, além do relato de eventuais falhas, incidentes ou necessidades identificadas durante a execução dos trabalhos.

4.1.1.1. O cronograma deverá ser seguido conforme as atividades previstas para cada mês, podendo haver ajustes na ordem de execução das ações, desde que tais alterações não comprometam o andamento geral dos serviços nem as metas estabelecidas para o período.

A base técnica e operacional das atividades previstas será detalhada nas especificações descritas a seguir, apresentando de forma resumida o escopo e os procedimentos que deverão ser realizados em cada serviço contemplado pela contratação.

4.1.2. Monitoramento Proativo 24x7 - Trata-se do acompanhamento contínuo do uso do servidor, englobando todas as métricas de desempenho e consumo de recursos, bem como a verificação constante da disponibilidade dos sistemas, garantindo que os servidores permaneçam online a todo momento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NOVO DO SUL/ES

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

4.1.2.1. Monitoramento de Desempenho;

4.1.2.2. Monitoramento de Disponibilidade.

4.1.3. **Gestão de Incidentes** - Consiste na comunicação imediata, análise detalhada e solução dos problemas que possam surgir durante a operação dos servidores e serviços. A descrição atual já contempla as etapas pré, durante e pós-incidente, incluindo a comunicação com o cliente sobre a ocorrência e os próximos passos.

4.1.3.1. Diagnóstico e Resolução;

4.1.3.2. Comunicação;

4.1.3.3. Análise Pós-Incidente.

4.1.4. **Manutenção Preventiva** - Corresponde à execução de ações periódicas voltadas à correção preventiva, garantindo que os serviços permaneçam em pleno funcionamento, na ausência de falhas aparentes. Essa prática permite antecipar problemas futuros, além de otimizar e revisar constantemente as configurações de sistema.

4.1.4.1. Aplicação de Patches e Atualizações;

4.1.4.2. Otimização de Desempenho;

4.1.4.3. Revisão de Configurações.

4.1.4.4. Limpeza e organização do cabeamento do equipamento físico.

4.1.5. **Gestão de Segurança** - Tem como objetivo monitorar e controlar os acessos e permissões no ambiente do servidor, prevenindo invasões não autorizadas e revisando regularmente as permissões concedidas aos usuários. Inclui também a implementação de medidas de proteção contra malwares e demais ameaças virtuais.

4.1.5.1. Implementação e Monitoramento de Políticas de Segurança;

4.1.5.2. Gerenciamento de Acessos e Permissões.

4.1.6. **Backup e Recuperação** - Engloba a implementação, teste e gerenciamento dos dados armazenados no servidor de arquivos e nos sistemas de gestão da prefeitura, garantindo a proteção contra perda de informações tanto por falhas virtuais (exclusão acidental de dados, corrupção de arquivos) quanto por falhas físicas (danos ou falhas em discos de armazenamento). Além da configuração e execução dos processos de backup, devem ser realizados testes periódicos de restauração, a fim de validar a integridade dos dados e assegurar que o processo de recuperação funcione corretamente em situações de emergência.

4.1.6.1. Configuração e Monitoramento de Rotinas de Backup;

Prefeitura Municipal de Rio Novo do Sul/ES

Rua Fernando de Abreu, nº 18 . Centro . Rio Novo do Sul/ES . CEP: 29.290-000

www.rionovodosul.es.gov.br | administracao@rionovodosul.es.gov.br

Tel.: (28) 3199-0530 / 0800 150 1717



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NOVO DO SUL/ES

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

- 4.1.6.2. Testes de Restauração;
- 4.1.6.3. Gerenciamento de Cópias de Segurança.

4.1.7. **Relatório e Análises** - Conforme previsto neste Termo de Referência, serão disponibilizados relatórios detalhados de desempenho, disponibilidade, incidentes e respectivas resoluções. Esses relatórios têm como objetivo ampliar a transparência do serviço, melhorar a comunicação entre as partes e garantir maior qualidade na execução das atividades.

- 4.1.7.1. Relatórios de Desempenho;
- 4.1.7.2. Relatórios de Disponibilidade;
- 4.1.7.3. Relatórios de Incidentes.

4.1.8. **Suporte Técnico Especializado** - Será disponibilizado suporte técnico realizado por profissionais especializados da área de tecnologia, com atendimento por meio de canais de comunicação previamente definidos. O Termo de Referência também prevê o atendimento baseado em níveis de SLA (Acordo de Nível de Serviço):

- 4.1.8.1. Equipe Qualificada;
- 4.1.8.2. Canais de Comunicação;
- 4.1.8.3. Níveis de Serviço (SLAs).

4.1.9. A empresa contratada deverá realizar os serviços de **Sustentação de ambiente Servidor**, englobando:

- 4.1.9.1. Sistemas e Configurações:
 - 4.1.9.1.1. Ambiente Virtualizado: VMWARE;
 - 4.1.9.1.2. Quantidade de VMs: 07;
 - 4.1.9.1.3. Sistema Operacional: Windows Server;
 - 4.1.9.1.4. Serviços Embarcados:
 - 4.1.9.1.4.1. **Active Directory;**
 - 4.1.9.1.4.2. **File Server;**
 - 4.1.9.1.4.3. **Backup;**
 - 4.1.9.1.4.4. **Aplicações e Sistemas**
- 4.1.9.2. Gestão de Rede e Serviços Embarcados:
 - 4.1.9.2.1. Gestão de VLans;
 - 4.1.9.2.2. DHCP;
 - 4.1.9.2.3. DNS;

Prefeitura Municipal de Rio Novo do Sul/ES

Rua Fernando de Abreu, nº 18 . Centro . Rio Novo do Sul/ES . CEP: 29.290-000

www.rionovodosul.es.gov.br | administracao@rionovodosul.es.gov.br

Tel.: (28) 3199-0530 / 0800 150 1717



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NOVO DO SUL/ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

4.1.9.2.4. Firewall;

5. DO PREÇO

- 5.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de cotação de preços, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso II da Lei n. 14.133/2021, que objetiva a seleção da proposta de vantajosa, utilizando o critério de menor preço por item;
- 5.2. Nos preços propostos deverão estar inclusos todos os custos de fornecimento, dentre eles, os encargos sociais, impostos, taxas, seguros, transportes, licenças e todas as demais despesas necessárias para a execução do respectivo objeto.

6. CONDIÇÕES DE GARANTIA/ASSISTÊNCIA TÉCNICA

- 6.1. O fornecedor deverá oferecer garantia mínima de troca de 30 (trinta) dias quanto à responsabilidade futura, no que se refere à qualidade do serviço realizado, o qual deve estar dentro do prazo de validade.
- 6.2. Durante o prazo de garantia, a CONTRATADA fica obrigada a reparar os defeitos, corrigir, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verifiquem imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que houver solicitação, sem ônus para a CONTRATANTE.

7. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

- 7.1. Para pagamento do objeto deste contrato serão utilizados os recursos previstos no orçamento vigente.

8. DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

- 8.1. O serviço prestado deverá ter sua qualidade medida mensalmente, para fins de pagamento, por meio



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NOVO DO SUL/ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

dos seguintes critérios:

- 8.1.1. Envio de relatórios e documentações das atividades feitas no mês;
- 8.1.2. Cumprimento e confirmação de todas as atividades relativas ao mês de serviço.
- 8.1.3. Disponibilidade da Central de Atendimento conforme períodos e horários exigidos;
- 8.1.4. Agilidade, cortesia e presteza no atendimento do suporte técnico;
- 8.1.5. Eficiência das soluções definitivas apresentadas;
- 8.1.6. Nenhuma penalidade aplicada à Contratada no período;
- 8.1.7. Atendimento às demais exigências contratuais.

9. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 9.1. O serviço será executado na Coordenadoria de Informática, Tecnologia e Comunicação, localizada na Rua Fernando de Abreu nº18, Centro, Rio Novo do Sul/ES;
- 9.2. O serviço deverá ser iniciado em até 30 dias após o recebimento da Autorização de Execução;
- 9.3. A contratada será responsável pelos meios de comunicação e de envio de relatórios, limpeza do ambiente de servidor nas datas do cronograma, informar as datas das visitas presenciais e pelas conexões remotas por meio de softwares específicos para essa função.
- 9.4. Todos os serviços deverão ser realizados conforme as melhores práticas do mercado, em conformidade com as normas técnicas vigentes, garantindo a eficiência, estabilidade e segurança dos serviços executados.
- 9.5. A execução dos serviços deverá ser acompanhada por servidor designado pela Prefeitura, que atestará o fiel cumprimento das obrigações contratuais.

10. DA VISITA AO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Para perfeita formulação da proposta a empresa interessada poderá comparecer à Visita Técnica ao local onde serão executados os serviços.

Fica facultado às empresas interessadas, vistoriar o local onde serão executados os serviços, com o



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NOVO DO SUL/ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldades existentes, em companhia de um servidor do Município, mediante prévio agendamento de horário junto à Secretaria Municipal de Administração, pelo telefone (28) 3199-0530.

Os custos de visita ao local do serviço correrão por conta exclusiva da empresa interessada.

11.DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 11.1. Fornecer o objeto solicitado, cotado em estrita conformidade com as especificações de sua proposta, à qual vincula-se, não sendo admitidas retificações, cancelamentos, quer seja nos preços, quer seja nas condições estabelecidas.
- 11.2. Responsabilizar-se pelo transporte para visitas presenciais ao local.
- 11.3. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto, sem prévia e expressa anuência desta Prefeitura.
- 11.4. Propiciar todas as facilidades indispensáveis à fiscalização da execução do serviço.
- 11.5. Substituir, em 05 (cinco) dias úteis, o objeto solicitado em desacordo à proposta ou às especificações do objeto.
- 11.6. Responder pelas despesas relativas a impostos, taxas, descarga e quaisquer outras que forem devidas.
- 11.7. Apresentar, ao final dos serviços, um relatório técnico detalhado contendo: atualizações relacionadas a mudanças de hardwares e softwares, limpezas físicas realizadas, espaço em armazenamento liberado e um link disponibilizando todos os demais relatórios gerados durante todo o período de execução.
- 11.8. Fornecer o objeto conforme a quantidade especificada na Autorização de Execução, dentro do prazo estipulado.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NOVO DO SUL/ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

11.9. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE, durante o período que precede a execução do objeto.

11.10. Atender as determinações legais do servidor designado para realizar a execução do serviço.

12. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE:

12.1. Proporcionar as condições para a execução dos serviços.

12.2. Fiscalizar e inspecionar o objeto entregue, podendo rejeitá-lo quando este não atender ao especificado.

12.3. Atestar a nota fiscal após o recebimento definitivo.

12.4. Fornecer, a qualquer tempo, mediante solicitação escrita da vencedora, informações adicionais, dirimir dúvidas e orientá-la em todos os casos omissos que ocorrerem.

12.5. Atestar a nota fiscal/fatura após o recebimento definitivo e enviar à área financeira para efetuar o pagamento nas condições pactuadas.

12.6. Cumprir e fazer cumprir todas as disposições contidas neste Termo de Referência.

13. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

13.1. A Habilitação será realizada com a apresentação dos documentos listados abaixo.

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
- b) Prova de regularidade de Tributos Federais e Dívida Ativa da União – Certidão Conjunta PGFN e RFB;
- c) Prova de regularidade com a Fazenda Pública do Estado onde for sediada a empresa;
- d) Prova de regularidade com a Fazenda Pública do Município onde for sediada a empresa;
- e) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;
- f) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa de débitos trabalhistas – CNDT;
- g) Certidão Negativa de Falência e Concordata;
- h) Prova de Regularidade na Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NOVO DO SUL/ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

14. DA FORMA DE PAGAMENTO

- 14.1. O pagamento será efetuado em parcela única, após a entrega total dos materiais, devidamente conferidos e aceitos pela Administração, mediante apresentação da nota fiscal correspondente e dos documentos exigidos para liquidação da despesa.
- 14.2. O prazo para pagamento será de até 30 dias úteis, contados a partir do recebimento definitivo dos materiais e da aceitação da nota fiscal pela unidade requisitante.
- 14.3. A nota fiscal deverá ser emitida em nome da Contratante e entregue junto com os documentos fiscais obrigatórios, contendo, de forma clara, a descrição dos itens fornecidos, número da Autorização de Fornecimento e demais informações pertinentes.
- 14.4. O pagamento será realizado por meio de crédito em conta bancária indicada pela Contratada, desde que vinculada ao mesmo CNPJ constante na nota fiscal, observadas as disposições legais relativas à execução orçamentária e financeira.
- 14.5. Caso haja irregularidade na documentação apresentada ou alguma obrigação pendente, o prazo de pagamento será suspenso até a devida regularização, sem que caiba à Contratada qualquer acréscimo por atualização monetária, juros ou multa durante esse período.

15. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

- 15.1. A fiscalização do Contrato será exercida pelo servidor Pêdro Castellari Neto, telefone n.º (28) 3533-0380, e-mail: ti@rionovodosul.es.gov.br, designado pela Secretaria Municipal de Administração da Prefeitura Municipal de Rio Novo do Sul, com autoridade para exercer, toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização da execução contratual, objetivando garantir sua qualidade e conformidade com o objeto deste pedido.

16. VIGÊNCIA DO CONTRATO



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NOVO DO SUL/ES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

16.1. De acordo com o artigo 12 caput, § 2º, do Decreto 7892/13 e subsidiariamente as Leis nº 10.520/02 e nº 8.666/93

17. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. De acordo com o artigo 7º da Lei 10.520/02 e subsidiariamente Lei 8.666/93.

Rio Novo do Sul/ES, 06 de Novembro de 2025.

OTÁVIO DE OLIVEIRA KOPPE
Secretário Municipal de Administração

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

PÊDRO CASTELLARI NETO
COORDENADOR DE ITC
SETITC - SEMAD - PMRNS
assinado em 07/11/2025 12:08:30 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 07/11/2025 12:08:30 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por PÊDRO CASTELLARI NETO (COORDENADOR DE ITC - SETITC - SEMAD - PMRNS)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2025-8ZSH8L>