

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para disponibilização, implantação e operação de solução integrada de software de Monitoramento e Gerenciamento Remoto de Tecnologia da Informação - RMM, destinada ao acompanhamento dos microcomputadores, servidores, equipamentos e ativos de rede da Câmara Municipal de Morada Nova - CE, incluindo licença ou subscrição de uso, implantação, configuração, inventário tecnológico, emissão de alertas, acesso remoto autorizado, manutenção preventiva, suporte técnico, gestão de ocorrências e relatórios mensais.

2. QUANTITATIVO ESTIMADO

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UND	QTD	VALOR UNITARIO R\$	VALOR TOTAL R\$
1	SOLUÇÃO INTEGRADA DE SOFTWARE RMM, COM IMPLANTAÇÃO, LICENÇA, CONFIGURAÇÃO, MONITORAMENTO, SUPORTE, MANUTENÇÃO PREVENTIVA E RELATÓRIOS	MÊS	12	4.810,00	57.720,00

O quantitativo de equipamentos, servidores, switches, roteadores, pontos de acesso, impressoras e demais ativos deverá ser confirmado por levantamento técnico antes da publicação do procedimento. O licenciamento deverá abranger todos os ativos definidos pela Administração durante a vigência contratual, observado o limite estabelecido na proposta e no contrato.

3. FUNDAMENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A infraestrutura de Tecnologia da Informação é indispensável ao funcionamento das atividades legislativas e administrativas da Câmara Municipal. Microcomputadores, servidores, equipamentos de rede, sistemas institucionais e demais recursos tecnológicos precisam permanecer disponíveis, organizados e monitorados.

A indisponibilidade ou falha desses recursos pode provocar interrupção dos serviços, perda de produtividade, atraso nas atividades legislativas, indisponibilidade de sistemas, dificuldades de comunicação, riscos à segurança da informação e aumento dos custos de manutenção.

A contratação anterior da Câmara contemplou monitoramento de microcomputadores, servidores e ativos de rede pelo período de 12 meses. A presente contratação busca aperfeiçoar esse modelo, exigindo plataforma informatizada com painel central, inventário, alertas, histórico de ocorrências e relatórios, de modo a permitir fiscalização objetiva e atuação preventiva.

- identificação antecipada de falhas e indisponibilidades;
- inventário atualizado dos equipamentos e softwares;
- redução do tempo de resposta a incidentes;
- melhor planejamento de manutenção e substituição de ativos;

- registro e comprovação dos atendimentos realizados;
- maior continuidade das atividades legislativas e administrativas;

3.2. DETALHAMENTO DA INFRAESTRUTURA DE TI

3.2.1. Especificação do servidor

01 servidor com processador de, no mínimo, 6 núcleos e 12 threads, 16 GB de memória DDR4 expansível, armazenamento em SSD, interfaces de rede Gigabit Ethernet, suporte para instalação em rack padrão 19", recursos de gerenciamento e diagnóstico do fabricante e Windows 11.

3.2.2. Ativos de rede

O servidor é considerado um ativo de infraestrutura de TI conectado à rede, não sendo, propriamente, classificado como um ativo de rede.

3.2.2. Abrangência da rede

Infraestrutura destinada ao atendimento de 60 pontos de dados, contemplando cabeamento estruturado, identificação dos pontos, switches, Access Points para disponibilização de rede sem fio (Wi-Fi), instalação, configuração, organização e mão de obra necessária para o funcionamento da infraestrutura de rede.

3.2.3. Composição mínima da abrangência

- 60 pontos de dados;
- cabeamento estruturado;
- identificação dos pontos;
- switches;
- Access Points para disponibilização de rede sem fio (Wi-Fi);
- instalação;
- configuração;
- organização;
- mão de obra necessária para o funcionamento da infraestrutura de rede.

4. OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

1. Centralizar o acompanhamento dos equipamentos de informática, servidores e ativos de rede.
2. Identificar falhas antes que provoquem paralisações.
3. Manter inventário tecnológico atualizado.
4. Acompanhar a utilização de processamento, memória e armazenamento.
5. Emitir alertas automáticos para situações críticas.
6. Registrar ocorrências, atendimentos e soluções.

7. Reduzir o tempo necessário para diagnóstico e correção de falhas.
8. Disponibilizar informações gerenciais e relatórios para a fiscalização.
9. Apoiar o planejamento de manutenção, atualização e substituição dos ativos.
10. Aumentar a disponibilidade, a segurança e a continuidade dos serviços tecnológicos.

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

5.1. Componentes mínimos

- Software RMM acessível por navegador, com painel central de acompanhamento.
- Agente de monitoramento, quando tecnicamente necessário, instalado nos equipamentos autorizados.
- Inventário informatizado de hardware, software e ativos de rede.
- Alertas automáticos de indisponibilidade, desempenho e capacidade.
- Registro e gerenciamento de chamados e ocorrências, por módulo próprio ou integração.
- Suporte técnico remoto e presencial, quando necessário.
- Relatórios mensais com evidências da execução.

5.2. Forma de fornecimento

A contratada deverá disponibilizar a solução durante toda a vigência, realizar a implantação, configurar os ativos, acompanhar os alertas, prestar suporte e fornecer relatórios. O simples fornecimento de licença, desacompanhado da implantação e da operação dos serviços, não será considerado atendimento integral do objeto.

6. REQUISITOS FUNCIONAIS DO SOFTWARE

6.1. Painel de controle

- acesso por navegador;
- visão geral dos equipamentos ativos e inativos;
- indicação de alertas críticos;
- situação dos servidores e ativos de rede;
- consulta ao histórico de ocorrências;
- controle de acesso por usuário, senha e níveis de permissão.

6.2. Inventário de hardware e ativos

- identificação e tipo do equipamento;
- fabricante, modelo e número de série;
- número patrimonial, quando existente;
- processador, memória e armazenamento;
- sistema operacional;
- endereço IP e endereço físico de rede, quando aplicável;
- setor, localização e usuário responsável;
- situação operacional e data da última verificação;
- observações técnicas.

6.3. Inventário de software

- sistema operacional e versão;
- programas instalados;
- versões e atualizações pendentes, quando tecnicamente possível;
- softwares não autorizados ou incompatíveis, quando configurado;
- soluções de segurança instaladas.

6.4. Monitoramento de microcomputadores

- equipamento ligado, desligado ou indisponível;
- utilização de processador, memória e armazenamento;
- espaço disponível em disco;
- tempo de atividade e falhas recorrentes;
- situação de atualização do sistema operacional, quando suportado;
- necessidade de manutenção preventiva.

6.5. Monitoramento de servidores

- disponibilidade;
- processamento, memória e armazenamento;
- serviços essenciais definidos pela Administração;
- conectividade e tempo de atividade;
- eventos críticos e reinicializações;
- rotinas de backup, quando integradas à solução e previstas no escopo.

6.6. Monitoramento de rede

- roteadores, switches, pontos de acesso e demais ativos cadastrados;
- disponibilidade dos dispositivos;
- tempo de resposta e perda de comunicação;
- falhas, instabilidades e indisponibilidades;
- links de comunicação, quando tecnicamente possível.

6.7. Alertas

- servidor ou equipamento indisponível;
- ativo fora da rede;
- armazenamento próximo do limite;
- uso elevado de memória ou processamento;
- falha de serviço monitorado;
- indisponibilidade de ativo de rede;
- outra situação crítica definida pela fiscalização.

6.8. Chamados e ocorrências

- abertura e descrição do chamado;
- identificação do solicitante;
- data e hora;

- prioridade;
- técnico responsável;
- providências adotadas;
- anexação de evidências;
- data da solução e encerramento;
- histórico dos atendimentos.

7. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

- interface em língua portuguesa;
- acesso protegido e controle de permissões;
- registro de data e hora das operações relevantes;
- manutenção do histórico;
- exportação de relatórios em formato de uso comum;
- comunicação protegida;
- atualizações durante a vigência;
- disponibilidade compatível com o serviço;
- possibilidade de extração dos dados ao término do contrato;
- ausência de bloqueio indevido ao acesso da fiscalização.

8. SERVIÇOS INCLUÍDOS

8.1. Implantação

- levantamento inicial do ambiente;
- identificação e cadastramento dos ativos;
- instalação e configuração do software;
- instalação dos agentes necessários;
- criação de usuários e permissões;
- configuração dos alertas;
- testes de funcionamento;
- entrega do inventário inicial;
- apresentação da solução à fiscalização.

8.2. Monitoramento contínuo

A contratada deverá acompanhar os ativos cadastrados, identificar falhas, alertas, indisponibilidades e comportamentos anormais, mantendo registros suficientes para comprovação dos serviços.

8.3. Manutenção preventiva

- análise do desempenho;
- verificação de espaço de armazenamento;
- identificação de falhas recorrentes;
- verificação de atualizações, quando suportado;
- identificação de riscos operacionais;
- recomendação de melhoria ou substituição;
- correções de configuração previamente autorizadas.

8.4. Suporte remoto e presencial

O suporte deverá ser prestado prioritariamente de forma remota. O atendimento presencial será realizado quando a solução remota não for suficiente, houver necessidade de avaliação física, existir risco de paralisação ou houver solicitação justificada da fiscalização.

8.5. Relatórios mensais

- relação dos ativos monitorados;
- ativos ativos, inativos e com alerta;
- ocorrências e chamados abertos e encerrados;
- serviços executados;
- tempo de atendimento;
- indisponibilidades identificadas;
- riscos e recomendações técnicas;
- evidências dos serviços;
- situação geral da infraestrutura.

9. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

10. Utilizar as informações exclusivamente para a execução do contrato.
11. Manter sigilo sobre dados, acessos, equipamentos, configurações e documentos.
12. Restringir o acesso aos profissionais autorizados.
13. Comunicar imediatamente incidentes de segurança.
14. Adotar medidas para impedir acesso não autorizado.
15. Preservar a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade das informações.
16. Cumprir a legislação aplicável, inclusive a Lei Geral de Proteção de Dados.
17. Excluir ou devolver dados ao término do contrato, conforme determinação da contratante.
18. Assinar termo de confidencialidade, quando solicitado.
19. Não coletar conteúdo de documentos pessoais, mensagens ou arquivos que não seja indispensável ao monitoramento técnico.

11. PRAZOS

11.1. Implantação

A implantação deverá ser concluída em até 15 dias úteis, contados da emissão da ordem de serviço, incluindo cadastramento dos ativos, configuração da plataforma, instalação dos agentes necessários, testes, entrega do inventário inicial e apresentação do painel à fiscalização.

11.2. Vigência

A vigência será de 12 meses, contada da assinatura do contrato, admitida prorrogação nos termos do art. 106 da lei 14.133/21, desde que demonstradas a necessidade, a disponibilidade orçamentária e a vantajosidade.

12. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

Prioridade	Caracterização	Início do atendimento	Prazo estimado para solução
Crítica	Paralisação de servidor, rede ou serviço essencial	Até 1 hora	Até 4 horas
Alta	Falha que prejudica atividade importante	Até 2 horas	Até 8 horas
Média	Impacto parcial	Até 4 horas úteis	Até 2 dias úteis
Baixa	Sem impacto imediato	Até 1 dia útil	Até 5 dias úteis

Quando a solução depender de aquisição de equipamento, fabricante, operadora, terceiro ou autorização da Câmara, o prazo de solução poderá ser suspenso mediante registro formal e justificativa aceita pela fiscalização.

13. RESULTADOS ESPERADOS

- maior disponibilidade da infraestrutura;
- redução de interrupções;
- identificação antecipada de falhas;
- inventário atualizado;
- melhoria do controle dos ativos;
- redução do tempo de atendimento;
- registro das atividades executadas;
- planejamento de substituições;
- maior segurança operacional;
- comprovação objetiva dos serviços realizados.

14. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

- implantação e funcionamento da plataforma;
- acesso ao painel pela fiscalização;
- cadastramento dos ativos definidos;
- funcionamento dos alertas e inventário;
- registro de chamados e ocorrências;
- execução do monitoramento;
- cumprimento dos níveis de serviço;
- entrega e aprovação do relatório mensal.

O simples fornecimento de acesso ao software, sem implantação, acompanhamento, suporte e comprovação mensal, não caracterizará o cumprimento integral do objeto.

15. DEMONSTRAÇÃO OU PROVA DE CONCEITO

A Administração poderá solicitar ao licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar demonstração da solução ofertada, limitada à verificação objetiva dos requisitos deste Termo de Referência.

- acesso ao painel;
- cadastramento de equipamento;
- inventário de hardware;
- monitoramento de computador, servidor e ativo de rede;
- geração de alerta;
- abertura de chamado;
- emissão de relatório;
- controle de usuários e exportação de dados.

16. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A empresa deverá apresentar um ou mais atestados, acompanhado emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprovem experiência compatível com monitoramento de infraestrutura de TI, gerenciamento de equipamentos, servidores ou rede, suporte técnico ou implantação/operação de software RMM.

Os atestados não precisam ser idênticos ao objeto, mas devem demonstrar capacidade para execução das parcelas principais. A contratada deverá manter equipe com conhecimentos compatíveis em redes, servidores, sistemas operacionais, segurança da informação, suporte técnico, gerenciamento de ativos e ferramentas de monitoramento.

17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- Executar integralmente o objeto.
- Disponibilizar, implantar e manter a solução durante a vigência
- Cadastrar e monitorar os ativos definidos
- Manter a plataforma atualizada
- Acompanhar alertas e registrar ocorrências
- Atender às solicitações da fiscalização.
- Cumprir os prazos e níveis de serviço.
- Manter profissionais capacitados
- Preservar o sigilo das informações
- Corrigir falhas da solução.
- Manter as condições de habilitação
- Entregar relatórios mensais e evidências
- Comunicar riscos que possam comprometer a infraestrutura.
- Não alterar configurações críticas nem instalar programas sem autorização.

- Responsabilizar-se por tributos, encargos, ferramentas, deslocamentos e demais custos.
- Entregar os dados e apoiar a transição ao final do contrato.

18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- Disponibilizar acesso autorizado aos equipamentos e ambientes.
- Indicar gestor e fiscal do contrato.
- Fornecer informações necessárias à implantação.
- Comunicar ocorrências e mudanças na infraestrutura.
- Acompanhar e fiscalizar a execução.
- Analisar os relatórios e solicitar correções.
- Autorizar alterações relevantes.
- Atestar os serviços executados.
- Efetuar os pagamentos devidos.
- Aplicar as medidas administrativas cabíveis em caso de descumprimento.

19. MODELO DE EXECUÇÃO

- Reunião inicial e definição dos responsáveis.
- Levantamento técnico e identificação dos ativos.
- Implantação, configuração e cadastramento.
- Testes de alertas, inventário, chamados e relatórios.
- Operação contínua, monitoramento e suporte.
- Entrega mensal de relatório e evidências.
- Encerramento ou transição, com exportação dos dados e revogação dos acessos.

20. FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

A execução será acompanhada por servidores formalmente designados. Compete à fiscalização conferir os ativos monitorados, analisar alertas e chamados, verificar prazos, avaliar relatórios, solicitar correções, registrar ocorrências, atestar os serviços e comunicar descumprimentos.

O acesso ao painel deverá permanecer disponível à fiscalização durante toda a vigência contratual.

21. MEDIÇÃO E PAGAMENTO

O pagamento será mensal, após a execução dos serviços, entrega e aprovação do relatório mensal, comprovação da disponibilidade da solução, apresentação das evidências, atesto da fiscalização, emissão da nota fiscal e verificação da regularidade da contratada.

O preço deverá incluir licença ou subscrição, implantação, configuração, atualizações, suporte, monitoramento, manutenção preventiva, relatórios, ferramentas, deslocamentos, tributos, encargos e demais despesas necessárias, não sendo admitida cobrança adicional por funcionalidades expressamente previstas.

22. GLOSAS E DESCUMPRIMENTOS

- indisponibilidade injustificada da solução;
- ausência do relatório mensal;
- descumprimento recorrente dos prazos;
- ativos não monitorados sem justificativa;
- chamados não registrados;
- falta de comprovação dos serviços;
- ausência de atendimento;
- descumprimento de obrigação contratual.

As glosas deverão ser proporcionais ao serviço não executado e aplicadas mediante procedimento que assegure a manifestação da contratada, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

23. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO

Recomenda-se o critério de julgamento de menor preço, desde que a proposta atenda integralmente aos requisitos técnicos e funcionais. A seleção deverá avaliar o atendimento ao objeto, sem direcionamento para marca ou fabricante específico, salvo justificativa técnica formal constante do processo.

24. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas correrão por conta de dotação própria da Câmara Municipal de Morada Nova - CE, a ser: 0101 01 031 0001 2.001 – Manutenção e Funcionamento da Câmara Municipal de Morada Nova ; 3.3.90.39.40 – serviço de tecnologia da informação.

25. SUBCONTRATAÇÃO

Não será permitida a subcontratação integral do objeto. Poderá ser admitido o uso de infraestrutura de hospedagem, licenciamento ou serviços auxiliares de terceiros, desde que a contratada permaneça integralmente responsável pela execução, segurança, suporte e cumprimento do contrato.

26. PROPRIEDADE E PORTABILIDADE DOS DADOS

Os inventários, chamados, relatórios, registros, configurações e demais dados produzidos no âmbito do contrato pertencerão à Câmara Municipal. Ao término da contratação, a empresa deverá fornecer inventário atualizado, histórico de chamados, relatórios e dados exportados em formato aberto ou de uso comum, sem cobrança adicional.

27. SUSTENTABILIDADE

- priorização de relatórios digitais;
- redução do consumo de papel;
- atendimento remoto quando adequado;
- uso eficiente dos recursos computacionais;
- orientação para aumento da vida útil dos equipamentos;

- destinação adequada de materiais eventualmente substituídos;
- redução de deslocamentos desnecessários.

28. SANÇÕES

O descumprimento das obrigações sujeitará a contratada às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, no aviso ou edital, no contrato e nos regulamentos aplicáveis, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

29. MATRIZ RESUMIDA DE RESPONSABILIDADES

Atividade	Contratada	Câmara
Implantar o software	X	
Disponibilizar informações do ambiente		X
Cadastrar os ativos	X	Apoio
Configurar alertas	X	Aprovação
Monitorar equipamentos	X	
Abrir chamados	X	X
Executar suporte	X	
Autorizar alterações críticas		X
Emitir relatório mensal	X	
Fiscalizar o contrato		X
Preservar confidencialidade	X	X

30. DO LOCAL DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Os serviços serão executados: remotamente, por meio da plataforma e dos recursos de suporte; presencialmente, na sede da Câmara Municipal de Morada Nova - CE, sediada na Avenida Manoel Castro, nº 764, Centro, Morada Nova - CE, CEP 62.940-000.

Morada Nova - CE, 14 de Agosto de 2026.

FRANCISCA AURIJANE MARTINS DA CUNHA
PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE MORADA NOVA