

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

**Órgão/Entidade:** Conselho Regional de Psicologia de Alagoas

**Setor Requisitante:** [Coordenação de TI]

**Processo Administrativo nº:** [0600/2026]

**Data:** [30.06.2026]

### **1. Objeto**

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de suporte técnico em infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo manutenção preventiva e corretiva de hardware e software, administração de diretórios Active Directory, gestão de antivírus corporativo, suporte remoto e presencial, e manutenção/atualização do site institucional, conforme as condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

### **2. Fundamentação Legal**

A presente contratação rege-se pela Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos), e demais normas aplicáveis, em especial:

- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD);
- Decreto nº [Número do Decreto que regulamenta a Lei 14.133/2021 no âmbito do órgão/entidade, se houver];
- Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021 (ou norma equivalente do ente federativo), que dispõe sobre o Estudo Técnico Preliminar, o Termo de Referência, o Projeto Básico e o Projeto Executivo.

### **3. Justificativa da Contratação**

A contratação é essencial para garantir a continuidade e a eficiência dos serviços administrativos e digitais do órgão, reduzir a indisponibilidade de sistemas e equipamentos, proteger os ativos tecnológicos contra ameaças cibernéticas e manter a presença institucional na internet de forma segura e atualizada. A terceirização desses serviços, por meio de contratação continuada, permite o acesso a expertise especializada, otimização de recursos e foco da Administração em suas atividades finalísticas, conforme detalhado no Estudo Técnico Preliminar (ETP) anexo.

#### **4. Escopo dos Serviços**

A Contratada deverá executar, no mínimo, os seguintes serviços:

##### **4.1. Suporte Técnico em Infraestrutura de TI**

- **Manutenção Preventiva:** Realização de verificações periódicas, atualizações de firmware e software, limpeza física de equipamentos, otimização de sistemas operacionais e aplicativos, visando prevenir falhas e prolongar a vida útil dos ativos.
- **Manutenção Corretiva:** Diagnóstico e reparo de falhas em hardware (desktops, notebooks, servidores, impressoras, equipamentos de rede) e software (sistemas operacionais, aplicativos de escritório, navegadores, etc.), incluindo restauração de sistemas e recuperação de dados, quando aplicável.
- **Administração de Active Directory:** Gerenciamento de usuários, grupos, Unidades Organizacionais (OUs), Políticas de Grupo (GPOs) e permissões de acesso, garantindo a segurança e a organização do ambiente de rede.
- **Gestão de Antivírus Corporativo:** Instalação, configuração, monitoramento e atualização centralizada da solução de antivírus, garantindo a proteção dos endpoints contra malwares, ransomware e outras ameaças.
- **Suporte Remoto e Presencial:** Atendimento a chamados de usuários, com priorização de resolução remota e deslocamento presencial quando a natureza do problema exigir intervenção física ou tratamento local de infraestrutura.

##### **4.2. Manutenção e Atualização do Site Institucional**

- **Correções:** Identificação e correção de erros de funcionalidade, bugs e problemas de exibição no site.
- **Atualização de Conteúdo:** Publicação e edição de textos, imagens, vídeos e outros elementos, conforme demanda da Contratante.
- **Segurança:** Implementação de medidas de segurança, monitoramento de vulnerabilidades, aplicação de patches e updates para proteger o site contra ataques cibernéticos.
- **Desempenho:** Otimização de velocidade de carregamento, responsividade e usabilidade do site.
- **Disponibilidade:** Monitoramento contínuo para garantir que o site esteja sempre acessível aos usuários.

## 5. Requisitos da Contratada

A empresa a ser contratada deverá atender aos seguintes requisitos mínimos:

- Capacidade Técnica: Comprovar experiência prévia e capacidade técnica na prestação de serviços similares, especialmente em ambientes Microsoft/Windows, Active Directory, segurança de endpoints, suporte a sistemas operacionais diversos e Sistemas de Gestão de Conteúdo (CMS), com foco em WordPress ou equivalente, por meio de atestados de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.
- Equipe Técnica: Dispor de equipe técnica qualificada, com profissionais certificados nas tecnologias pertinentes ao objeto, em número suficiente para atender aos Níveis de Serviço (SLA) estabelecidos.
- Ferramental: Possuir e utilizar ferramentas adequadas para gestão de chamados (ITSM), monitoramento de infraestrutura e acesso remoto seguro.
- Segurança da Informação: Adotar políticas e procedimentos de segurança da informação que garantam a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados e sistemas da Contratante, em conformidade com a LGPD.
- Documentação: Apresentar plano de documentação técnica e de relatórios gerenciais.

## 6. Níveis Mínimos de Serviço (SLA)

A Contratada deverá garantir o cumprimento dos seguintes Níveis Mínimos de Serviço (SLA), a serem monitorados e avaliados mensalmente:

Criticidade	Descrição	Resposta Inicial	Solução (Remota)	Solução (Presencial)
Crítica	Servidor fora do ar, rede inoperante.	15 min	1 horas	2 horas
Alta	Setor inteiro sem acesso ao sistema vital.	30 min	2 horas	2 horas
Média	Estação de trabalho com falha parcial.	30 minutos	1 horas	2 horas
Baixa	Dúvidas, solicitações de novos acessos.	30 minutos	30 minutos	30 minutos

#### **Definição de Criticidade:**

- Crítico: Interrupção total de serviços essenciais, afetando grande número de usuários ou comprometendo a segurança da informação.
- Alto: Degradação significativa de serviços essenciais, afetando um grupo de usuários ou um serviço importante.
- Médio: Interrupção ou degradação de serviços não essenciais, afetando um único usuário ou um pequeno grupo.
- Baixo: Solicitações de informações, configurações ou pequenas alterações que não impactam a operação crítica.

#### **7. Modelo de Execução**

Os serviços serão executados sob demanda, mediante abertura de chamados por canal oficial a ser definido pela Contratante (ex: sistema de helpdesk, e-mail dedicado). Cada chamado deverá ser registrado com data, hora, criticidade, descrição do problema, providências adotadas, responsável pelo atendimento e prazo para solução. A execução poderá ocorrer remotamente, sempre que possível, e presencialmente quando o problema exigir intervenção física, substituição de componentes ou tratamento local de infraestrutura.

#### **8. Obrigações da Contratada**

Sem prejuízo de outras obrigações previstas em lei e no contrato, a Contratada deverá:

- Manter sigilo absoluto sobre dados, informações, acessos e infraestrutura da Contratante, em conformidade com a LGPD.
- Emitir relatórios mensais detalhados contendo o registro de todos os chamados, o cumprimento dos SLAs, a identificação de falhas recorrentes e as ações preventivas propostas.
- Manter documentação técnica atualizada dos procedimentos, configurações e soluções implementadas.
- Assegurar rotinas de backup e verificação de integridade dos dados, quando aplicável e sob orientação da Contratante.
- Disponibilizar profissionais aptos e ferramentas adequadas para a execução do objeto contratual.
- Cumprir rigorosamente os Níveis Mínimos de Serviço (SLA) estabelecidos.

## 9. Obrigações da Contratante

Sem prejuízo de outras obrigações previstas em lei e no contrato, a Contratante deverá:

- Fornecer acesso às informações, sistemas e instalações necessárias para a execução dos serviços, com os devidos controles de segurança.
- Indicar formalmente o Gestor e os Fiscais do contrato, conforme art. 117 da Lei nº 14.133/2021.
- Comunicar incidentes e demandas por meio do canal oficial definido.
- Viabilizar as condições operacionais para a execução dos serviços, incluindo o fornecimento de licenças de software e acesso a equipamentos, quando necessário.
- Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, atestando a conformidade dos serviços prestados.

## 10. Critérios de Medição e Pagamento

O pagamento será efetuado mensalmente, mediante a comprovação da execução dos serviços e do cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (SLA). A medição será realizada por mês de competência, com aceite formal do Fiscal do Contrato. Em caso de descumprimento de SLA, ausência de relatório ou falha comprovada na prestação dos serviços, poderá haver glosa proporcional no valor a ser pago, conforme previsto no contrato.

## 11. Sanções Administrativas

O descumprimento das obrigações contratuais sujeitará a Contratada às sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021 e no instrumento convocatório, tais como advertência, multa, impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, e declaração de inidoneidade.

## 12. Vigência do Contrato

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 106 da Lei nº 14.133/2021, desde que haja vantagem para a Administração e manutenção da necessidade do serviço.

## 13. Fiscalização e Gestão do Contrato

A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por Gestor e Fiscais (Técnico, Administrativo e Setorial, se houver) designados formalmente, que terão as seguintes atribuições, entre outras:

- Verificar o cumprimento dos Níveis de Serviço (SLA) e dos prazos de atendimento.
- Analisar os relatórios mensais apresentados pela Contratada.

- Atestar a qualidade dos serviços prestados e a aderência ao escopo contratual.
- Registrar formalmente quaisquer descumprimentos, aplicando as medidas corretivas e sanções cabíveis.
- Garantir a segurança da informação e a conformidade com a LGPD durante a execução contratual.

#### **14. Dotação Orçamentária**

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta da seguinte dotação orçamentária: Centro de Custo – Serviços de Manutenção e Apoio Administrativo, Conta-6.2.2.1.1.01.04.04.005 – Serviços de Informática, do Orçamento 2026.

---

***Darlan Pereira de Medeiros***  
*Coordenador de TI*

---

***Manoel Vieira de Carvalho Alencar***  
*Presidente*

ANEXO I

**PROCESSO 0468/2026**

Especificação do objeto, quantidade, valor unitário e valor total por item

Item	Objeto	UNID.	Quant.	Valor Unitário	Valor Total
01	Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de suporte técnico em infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo manutenção preventiva e corretiva de hardware e software, administração de diretórios Active Directory, gestão de antivírus corporativo, suporte remoto e presencial, e manutenção/atualização do site institucional, conforme as condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos. OBS: INFORMAÇÕES MAIS DETALHADAS SERÃO ENCONTRADAS NO TERMO DE REFERÊNCIA EM ANEXO				
TOTALS					

CNPJ/CPF: \_\_\_\_\_

Empresa/Nome: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

<p><b><u>CARIMBO CNPJ:</u></b></p>
------------------------------------