



TERMO DE REFERÊNCIA (TR) PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO, SOB DEMANDA, DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE MANUTENÇÃO, SUPORTE, DIAGNÓSTICO, REPARO, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE EQUIPAMENTOS, SISTEMAS E INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, INCLUINDO COMPUTADORES, NOTEBOOKS, SERVIDORES WINDOWS, REDES, PERIFÉRICOS, IMPRESSORAS, NOBREAKS, SOFTWARES E DEMAIS RECURSOS DE INFORMÁTICA UTILIZADOS PELO APHRC.

Este Termo de Referência (TR) tem por finalidade orientar os proponentes na contratação dos serviços listados, conforme especificações e condições descritas a seguir.

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação, sob demanda, de serviços técnicos de manutenção, suporte, diagnóstico, reparo, instalação e configuração de equipamentos, sistemas e infraestrutura de tecnologia da informação, incluindo computadores, notebooks, servidores Windows, redes, periféricos, impressoras, nobreaks, softwares e demais recursos de informática utilizados pelo APHRC. A prestação dos serviços ocorrerá mediante solicitação e autorização da Contratante, podendo ser medida por serviço executado ou por hora técnica. Os serviços poderão ser executados presencialmente nas dependências do APHRC, remotamente ou nas instalações técnicas da Contratada, conforme a natureza e a necessidade de cada atendimento. Considerando que os problemas, defeitos e necessidades apresentados pelos equipamentos e sistemas possuem natureza variável e não são previamente identificáveis, a contratação será realizada sob demanda, durante o período de 12 (doze) meses, não havendo obrigatoriedade de utilização integral dos serviços previstos, conforme especificações e quantidades constantes neste Termo de Referência (TR), que integra o Processo de Compras nº 21/2026.

2 - DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Formatação e configuração de computador Windows – sem backup

Formatação e configuração de computador com sistema operacional Windows, incluindo levantamento das informações do equipamento, testes básicos de hardware, limpeza interna quando aplicável, instalação do sistema operacional, instalação e configuração de drivers, aplicação de atualizações de segurança e configurações básicas necessárias ao funcionamento do equipamento. Não contempla cópia ou recuperação dos dados existentes no equipamento.



2. Formatação e configuração de computador Windows – com backup

Compreende todos os procedimentos previstos na formatação e configuração sem backup, acrescidos da realização de cópia prévia e posterior restauração dos dados do equipamento. O backup estará limitado a até 500 GB e dependerá de o dispositivo de armazenamento encontrar-se em condições normais de funcionamento e permitir a leitura dos arquivos. Não contempla recuperação de dados decorrente de falha física, eletrônica ou corrupção do dispositivo de armazenamento.

3. Formatação e configuração de notebook Windows – sem backup

Formatação e configuração de notebook com sistema operacional Windows, incluindo levantamento das informações do equipamento, testes básicos de hardware, limpeza interna quando aplicável, instalação do sistema operacional, instalação e configuração de drivers, aplicação de atualizações de segurança e configurações básicas necessárias ao funcionamento do equipamento. Não contempla cópia ou recuperação dos dados existentes no equipamento.

4. Formatação e configuração de notebook Windows – com backup

Compreende todos os procedimentos previstos na formatação e configuração de notebook sem backup, acrescidos da realização de cópia prévia e posterior restauração dos dados do equipamento. O backup estará limitado a até 500 GB e dependerá de o dispositivo de armazenamento encontrar-se em condições normais de funcionamento e permitir a leitura dos arquivos. Não contempla recuperação de dados decorrente de falha física, eletrônica ou corrupção do dispositivo de armazenamento.

5. Formatação e configuração básica de servidor Windows

Formatação, instalação e configuração básica de servidor com sistema operacional Windows, incluindo configuração de até 4 (quatro) compartilhamentos de rede e configuração remota das estações para acesso aos recursos disponibilizados. Configurações avançadas envolvendo Active Directory, DNS, DHCP, migrações, políticas de segurança, firewall ou outros serviços especializados serão executadas mediante utilização de Hora Técnica Especializada

6. Revisão geral, manutenção lógica ou instalação/configuração de software

Serviço destinado à revisão e manutenção de computadores e notebooks, podendo contemplar limpeza interna, correção e atualização de drivers, remoção de vírus ou softwares maliciosos, ajustes de sistema, restauração ou reconfiguração do sistema operacional e instalação ou configuração de softwares. Licenças de software eventualmente necessárias não estão incluídas.



7. Configuração, testes, diagnóstico ou laudo técnico

Realização de testes e avaliação técnica de computadores, notebooks, servidores, redes, impressoras, nobreaks, periféricos, componentes e demais recursos de informática. O serviço poderá compreender identificação de falhas, diagnóstico técnico e emissão de relatório, laudo ou orçamento quando necessário.

8. Recuperação de dados em nível de software – até 500 GB

Tentativa de recuperação de dados por meio de ferramentas de software, limitada ao volume máximo de 500 GB. Não contempla recuperação decorrente de defeito físico ou eletrônico em discos rígidos, SSDs, pendrives ou outras mídias. Quando necessária recuperação especializada em laboratório, o serviço deverá ser objeto de avaliação e orçamento específico, mediante autorização prévia da Contratante. Não há garantia de recuperação integral dos dados.

9. Cópia de arquivos e configuração de backup

Serviço de cópia ou transferência de arquivos entre dispositivos, limitado a até 500 GB, podendo incluir configuração de rotina de backup automático quando tecnicamente possível e conforme os recursos disponibilizados pelo APHRC. Dispositivos de armazenamento, serviços em nuvem, licenças e demais recursos eventualmente necessários não estão incluídos.

10. Instalação, substituição ou upgrade de componentes

Instalação, substituição ou atualização de componentes de hardware em equipamentos de informática. Peças, componentes e materiais não estão incluídos no valor da hora técnica e deverão ser fornecidos pelo APHRC ou previamente autorizados para aquisição.

11. Manutenção física de notebook

Serviços envolvendo desmontagem, montagem, limpeza, substituição ou instalação de componentes e demais intervenções físicas em notebooks. Peças, componentes e materiais eventualmente necessários não estão incluídos.

12. Suporte técnico remoto

Prestação de suporte técnico mediante acesso remoto aos equipamentos ou sistemas do APHRC, destinado à realização de diagnósticos, configurações, instalação de softwares, correções e demais atividades que possam ser realizadas sem deslocamento presencial.



13. Hora técnica – Nível 1

Prestação de serviços técnicos relacionados a atividades de baixa e média complexidade, incluindo: suporte aos usuários; manutenção de computadores e notebooks; instalação e configuração de periféricos; configuração básica de sistemas e softwares; diagnóstico de equipamentos; atendimento a impressoras e nobreaks; configurações básicas de rede; demais atividades compatíveis com atendimento técnico.

14. Hora técnica especializada – Nível 2

Prestação de serviços técnicos especializados e de maior complexidade, incluindo: manutenção e configuração de servidores; Active Directory; DNS; DHCP; redes; firewall; segurança da informação; diagnósticos avançados; criptografia; migrações; análise de falhas complexas; demais serviços especializados de infraestrutura de tecnologia da informação.

15. Atendimento técnico prioritário

Atendimento técnico realizado com priorização em relação aos atendimentos ordinários, mediante solicitação e autorização do APHRC e conforme disponibilidade técnica da Contratada. O atendimento prioritário não caracteriza obrigação de atendimento imediato nem estabelece prazo específico de solução.

16. Retirada e entrega de equipamento – até 15 km

Serviço destinado à retirada de equipamentos nas dependências da APHRC e posterior devolução após a conclusão dos serviços técnicos, limitado ao deslocamento previsto de até 15 km.

17. Condições gerais para execução dos serviços

Os serviços serão prestados sob demanda, conforme necessidade do APHRC e mediante solicitação e autorização prévia. Os atendimentos poderão ser realizados: presencialmente nas dependências do APHRC; remotamente; nas instalações técnicas da Contratada, quando necessária execução em bancada. Quando a execução ultrapassar o período mínimo de uma hora, a continuidade da cobrança poderá ocorrer proporcionalmente ao período adicional efetivamente utilizado. Atendimentos realizados aos sábados poderão sofrer adicional de 50% sobre o valor da hora técnica correspondente, mediante solicitação e autorização prévia do APHRC. Atendimentos realizados aos domingos, feriados ou em caráter emergencial fora do horário comercial poderão sofrer adicional de 100% sobre o valor da hora técnica correspondente, mediante solicitação e autorização prévia do APHRC. Peças, componentes,



equipamentos, mídias, licenças de software, serviços de terceiros e demais materiais necessários à execução dos serviços não estão incluídos nos valores da mão de obra. Sempre que houver necessidade de aquisição ou substituição de peças, componentes, licenças ou materiais, o APHRC deverá ser previamente informado e autorizar a respectiva despesa. Os serviços deverão ser registrados por meio de Ordem de Serviço, relatório ou documento equivalente, contendo, sempre que aplicável: identificação do equipamento ou recurso atendido; descrição da solicitação; diagnóstico; atividades executadas; tempo utilizado; peças ou materiais empregados; situação final do atendimento. A prestação sob demanda não gera obrigação de consumo integral dos serviços ou valores estimados durante o período da contratação.

3- JUSTIFICATIVA

O APHRC utiliza computadores, notebooks, servidores, redes, impressoras, nobreaks, periféricos, sistemas e demais recursos de tecnologia da informação indispensáveis ao desenvolvimento de suas atividades administrativas, técnicas, de preservação documental e de atendimento ao público. A ocorrência de falhas, defeitos, problemas de configuração, indisponibilidade de sistemas ou necessidade de manutenção desses recursos pode comprometer a continuidade e a eficiência das atividades da instituição, tornando necessária a disponibilidade de serviços técnicos especializados para diagnóstico e solução das ocorrências. As necessidades de manutenção e suporte possuem caráter variável e eventual, uma vez que a natureza, frequência e complexidade das ocorrências não podem ser previamente determinadas. Dessa forma, a contratação de serviços técnicos sob demanda mostra-se adequada às necessidades do APHRC, possibilitando a utilização e o pagamento dos serviços conforme as demandas efetivamente apresentadas, sem a necessidade de manutenção de atendimento técnico permanente quando este não se mostrar necessário. A contratação permitirá a realização de diagnósticos, manutenções preventivas e corretivas, reparos, configurações, instalações, suporte remoto e presencial e demais intervenções necessárias à conservação e ao adequado funcionamento dos recursos de tecnologia da informação da instituição. O modelo de contratação também proporcionará flexibilidade para atendimento de diferentes tipos de equipamentos e ocorrências, permitindo que os serviços sejam realizados de



acordo com sua natureza e complexidade, contribuindo para a continuidade dos serviços públicos e para a adequada utilização dos recursos tecnológicos disponíveis.

4- QUANTIDADE

QTDE	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE DE HORAS/ANO PREVISTAS
01	Contratação de empresa especializada para prestação, sob demanda, de serviços técnicos de manutenção, suporte, diagnóstico, reparo, instalação e configuração de equipamentos, sistemas e infraestrutura de tecnologia da informação, incluindo computadores, notebooks, servidores Windows, redes, periféricos, impressoras, nobreaks, softwares e demais recursos de informática utilizados pelo APHRC.	200 HORAS

5 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, iniciando-se na data de assinatura, prorrogável dentro dos limites legais.

6– DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

A Arquivo Público e Histórico do Município de Rio Claro, pagará a empresa vencedora do certame o valor de sua proposta, mensalmente, mediante a apresentação de nota fiscal e relatório contendo os serviços executados e a quantidade de horas técnicas utilizadas para realização.

7- MODALIDADE DA LICITAÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO

A aquisição dar-se-á por dispensa de licitação, tendo como critério de julgamento e classificação das propostas, o menor preço global, observadas as especificações técnicas definidas neste Termo de Referência.

8. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Este Termo de Referência (TR) foi elaborado em cumprimento ao disposto na Lei Federal nº 14.133, de



01 de abril de 2021.

9. ESTIMATIVA DE QUANTITATIVO

A estimativa de quantidade de horas de serviço a serem executados no ano é de 200 horas/ ano. A contratação será pelo menor valor/hora considerando os serviços a serem executados e a quantidade máxima de horas/ano a serem executadas. A media de custos dos serviços foi realizada mediante cotação com três fornecedores e a estimativa de preço obtida para o período de 12 meses foi de R\$ 22.666,66 (vinte e dois mil, seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e seis centavos).

10. PRAZO, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA

Após a comunicação ao fornecedor para retirada da ordem de fornecimento, o mesmo terá que retirá-la no prazo de 03 (três) dias úteis.

Os serviços deverão ser prestados no local da CONTRATANTE, conforme demanda, respeitando o horário de funcionamento que é das 8h00 às 17h00, de segunda-feira a sexta-feira.

11. DO RECEBIMENTO DO OBJETO

Os objetos serão recebidos pelo servidor responsável no ato da entrega. As entregas terão o caráter provisório, para efeito de posterior verificação da conformidade dos mesmos com as especificações requeridas neste documento, e definitivo, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis. Só então será atestada a nota fiscal.

Serão recusados os serviços que apresentarem defeitos ou cujas especificações não atendam às descrições do objeto contratado.

12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Assinar a ARP/Nota de Empenho em até 05 (cinco) dias contados da convocação para sua formalização pela Contratante.

Fornecer o objeto em perfeitas nas condições de uso pactuadas, em estrita observância às especificações deste Termo de Referência.

Comunicar à Administração, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.



Assumir a responsabilidade pelos encargos trabalhistas, fiscais, previdenciários e comerciais resultantes da contratação.

Providenciar a correção das deficiências, falhas ou irregularidades constatadas pela Contratante no fornecimento do objeto nos prazos estabelecidos.

Responder por danos causados diretamente à Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução da contratação.

Acatar as orientações da Contratante, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.

Manter todas as condições de habilitação aferidas no processo de contratação durante a vigência da contratação.

Cumprir as demais disposições contidas neste Termo de Referência (TR).

13. DO PAGAMENTO

O pagamento será efetuado pela Contratante, de acordo com o quantitativo efetivamente fornecido, através de depósito bancário em conta corrente fornecida pela contratada, em até 05 (cinco) dias, contados da apresentação de requerimento, nota fiscal, recibo e certidões necessárias, devidamente analisadas e atestadas pelo servidor designado pela Contratante.

Havendo erro na Fatura/Nota Fiscal/Recibo, ou outra circunstância que desaprove a liquidação, o pagamento será susado, até que sejam tomadas as medidas saneadoras necessárias.

Os pagamentos podem ser realizados com recursos próprios e/ou com recursos de convênios.

14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Convocar a adjudicatária, dentro do prazo de eficácia de sua proposta, para assinatura da Ata/Nota de Empenho.

Publicar o extrato da Ata na forma da Lei.

Emitir Nota de Empenho e/ou Ordem de Fornecimento.

Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela empresa vencedora, de acordo como os termos deste documento.

Receber o objeto de acordo com as especificações descritas neste documento.

Permitir o livre acesso dos empregados da empresa nas dependências da Contratante para recebimento do objeto deste Termo de Referência, desde que uniformizados e identificados com crachá.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO CLARO
Arquivo Público e Histórico do Município de Rio Claro
“Oscar de Arruda Penteado”



Efetuar o pagamento nas condições e preço pactuado.

Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

Acompanhar e fiscalizar o recebimento dos materiais, por intermédio de representante especialmente designado.

Cumprir as demais disposições contidas neste Termo de Referência.

Aplicar à Contratada as penalidades regulamentares contratuais.

15. ORIGEM DO RECURSO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A presente Dispensa de Licitação será custeada com recursos próprios do Arquivo Público e Histórico do Município de Rio Claro (APHRC), com a seguinte dotação orçamentária:

Unid.	Classificação	Descrição
Referência 12	180100.04122.3001.2088 33.90.39.00	Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica

Rio Claro/SP, 18 de setembro de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br ONIVALDO DONISETI DAGNOLO
Data: 22/09/2026 09:10:42-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Onivaldo D. Dagnolo

Almoxarifado e Patrimônio

Arquivo Público e Histórico do Município de Rio Claro