



**CAPSEM – CENTRO DE ASSISTÊNCIA E PRESTAÇÃO À SAÚDE DOS SERVIDORES
MUNICIPAIS**

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

A presente demanda tem por objetivo a contratação de empresa especializada para prestação dos serviços de manutenção e suporte técnico do website institucional e do sistema de e-mails corporativos do CAPSEM – Centro de Assistência à Saúde e Prestação ao Servidor Municipal.

Nesse sentido, a empresa contratada deverá realizar os serviços especializados em:

- **Hospedagem e manutenção do website institucional** do CAPSEM;
- **Gestão do sistema de e-mails corporativos**, com suporte técnico e operacional;
- **Manutenção do painel de controle**, painel administrativo e sistema de gerenciamento de conteúdo;
- **Atualizações e suporte contínuo**, visando garantir disponibilidade, segurança e eficiência dos canais institucionais.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

A presente contratação tem por objeto a continuidade dos serviços de gestão e hospedagem do site institucional e da plataforma de e-mails corporativos do CAPSEM, os quais são fundamentais para a comunicação oficial com os segurados, especialmente os credenciados, bem como para a adequada divulgação de informações institucionais, em atendimento aos princípios da publicidade, transparência e eficiência da administração pública.

Tais serviços vêm sendo executados, com regularidade e eficiência, por empresa especializada que detém domínio técnico e pleno acesso à infraestrutura atualmente em operação, o que garante a continuidade e a integridade das informações e sistemas existentes. Ressalte-se que o e-mail institucional é o único canal oficial ativo para comunicação com os credenciados, sendo, portanto, um serviço crítico para o funcionamento da autarquia.

Considerando que o contrato vigente com a empresa responsável está prestes a vencer, e que a troca imediata de fornecedor implicaria em riscos à segurança da informação, à perda de dados e à interrupção de serviços essenciais, configura-se a situação de inexigibilidade de licitação, nos termos do art. 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

Assim, a elaboração deste Termo de Referência visa instruir o processo de contratação direta, conforme exigido pelo art. 72 da Lei nº 14.133/2021, especificando os requisitos técnicos, prazos e justificativas que fundamentam a escolha do fornecedor e a necessidade da contratação emergencial para assegurar a continuidade dos serviços.

3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A contratação tem como objetivo garantir a **continuidade da gestão do website institucional e dos serviços de e-mail** corporativo do CAPSEM, tendo em vista que o contrato atualmente vigente estabeleceu que: *“O código fonte do sistema (sistema de gerenciamento, painel de controle) do website, é de propriedade exclusiva da CONTRATADA. Em caso de cancelamento do contrato, não será fornecido o código fonte à CONTRATANTE ou a qualquer empresa que venha assumir o gerenciamento do website.”*

Dessa forma, a substituição da empresa implicaria:

- Desenvolvimento de novo website e sistema de gerenciamento;
- Interrupção dos serviços de e-mail, único canal de comunicação com credenciados;
- Perda de dados ou arquivos hospedados;
- Geração de custos adicionais à autarquia;
- Risco de descontinuidade dos serviços prestados aos segurados.

Diante da **inviabilidade de competição** técnica, propõe-se a **contratação direta por inexigibilidade de licitação**, com fundamento no art. 74, inciso I, da Lei n.º 14.133/2021.

4. REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS

A empresa contratada deverá fornecer:

a) Hospedagem:

- Manter o website ativo em ambiente seguro (servidores redundantes, com backup);
- Garantir *uptime* mínimo de 99,5%;
- Utilizar servidores com certificados de segurança (SSL/TLS).

b) Manutenção e Desenvolvimento

- Realizar manutenções corretivas e preventivas no website;
- Manter estrutura responsiva (acessível em dispositivos móveis);
- Garantir a compatibilidade com navegadores atuais;
- Atualizar conteúdos conforme demanda do CAPSEM.

c) E-mails Institucionais

- Manter sistema de e-mails estável e seguro;
- Disponibilizar suporte técnico em horário comercial;
- Garantir backups e recuperação de mensagens;
- Prevenir e combater spam, vírus e outras ameaças.

d) Suporte Técnico

- Atendimento técnico via telefone, e-mail ou sistema online;
- Resposta a incidentes técnicos em até 4 horas úteis;
- Relatórios de manutenção e desempenho, se solicitado.

5. PRAZOS E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados da data da assinatura, podendo ser prorrogado conforme interesse público e nos termos do art. 105 da Lei n.º 14.133/2021.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A empresa contratada obriga-se a:

- a) Executar os serviços contratados com a diligência, eficiência e qualidade exigidas, de acordo com as especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência;
- b) Manter a infraestrutura de hospedagem do website ativa, estável e segura, com disponibilidade mínima de 99,5% (uptime), inclusive com certificados digitais atualizados;
- c) Garantir a operacionalidade contínua do sistema de e-mails institucionais, adotando medidas de segurança contra perda de dados, spam, vírus e outras ameaças cibernéticas;
- d) Executar manutenções corretivas, preventivas e evolutivas no sistema de gerenciamento de conteúdo e no painel de controle do website, quando solicitado ou necessário;
- e) Atualizar conteúdos do website a partir de solicitações formais do CAPSEM, no prazo máximo de 48 horas úteis;
- f) Prestar suporte técnico adequado, com canais disponíveis para atendimento durante o horário comercial (mínimo das 08h às 17h), respondendo a chamados técnicos em até 4 (quatro) horas úteis;
- g) Manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, sistemas, conteúdos e informações internas do CAPSEM, mesmo após o término do contrato;
- h) Realizar backup regular de todos os dados do website e dos e-mails institucionais, conforme práticas recomendadas de segurança da informação;
- i) Indicar responsável técnico pelo contrato, que atuará como interlocutor junto ao CAPSEM;
- j) Arcar com todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução do contrato, isentando a CONTRATANTE de qualquer responsabilidade subsidiária;
- k) Manter-se em situação regular perante as obrigações fiscais e trabalhistas durante toda a vigência contratual;
- l) Cumprir integralmente as cláusulas contratuais, inclusive os prazos estabelecidos para atendimento técnico, atualizações e manutenções.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

A CONTRATANTE compromete-se a:

- a) Prestar as informações e os esclarecimentos necessários para a adequada execução dos serviços contratados;
- b) Designar fiscal técnico do contrato, que atuará como elo entre o CAPSEM e a CONTRATADA, acompanhando, supervisionando e atestando a execução dos serviços;
- c) Solicitar as atualizações, manutenções ou correções necessárias com razoável antecedência, mediante comunicação formal (por e-mail ou sistema de chamados);
- d) Efetuar os pagamentos devidos nos prazos contratualmente estabelecidos, desde que cumpridas as condições de execução dos serviços e apresentação de nota fiscal válida;
- e) Comunicar formalmente à CONTRATADA qualquer irregularidade verificada na prestação dos serviços, solicitando a devida correção no prazo acordado;
- f) Facilitar o acesso da CONTRATADA às informações técnicas e operacionais necessárias para a adequada prestação dos serviços;

g) Zelar pela boa execução contratual, adotando as medidas administrativas necessárias para assegurar a continuidade e qualidade dos serviços prestados.

8. FORMA DE PAGAMENTO

Os pagamentos serão efetuados mensalmente, mediante apresentação de nota fiscal e relatório de serviços executados, atestados pela área técnica competente do CAPSEM e serão reajustados anualmente, a requerimento da CONTRATADA, pelo índice INPC, por meio de apostilamento.

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

O dispêndio financeiro decorrente da contratação ora pretendida decorrerá da seguinte dotação orçamentária:

01	ADMINISTRAÇÃO GERAL
400104	ADMINISTRAÇÃO
400104.122	ADMINISTRAÇÃO GERAL
400104.122.4005.0000	SAÚDE E ASSISTÊNCIA DO SERVIDOR
400104.122.2003.4001	MANUTENÇÃO DE ASSISTENCIA A SEGURADO
3.3.3.9.0.39.00.00.00	OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS-PESSOA JURIDICA

Carazinho/RS, 16 de maio de 2025.

Responsáveis pela elaboração do Processo de Dispensa:

- 1.
- 2.
- 3.

Viabilidade declarada pela autoridade superior:

Vanessa Oliveira Behnen
Diretora Executiva do CAPSEM

Parecer da assessoria jurídica: