



TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação do serviço de Link Dedicado de Acesso à Internet, com velocidade mínima de **1 Gbps (gigabit por segundo) em full duplex**, com a finalidade de operar como link secundário, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, para atender à demanda atual e às futuras expansões da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso do Sul.

1.2. A solução contemplará:

1.2.1. Proteção contra ataques de negação de serviço, evitando assim a saturação da banda da Internet e indisponibilidade dos serviços em momentos de ataques DOS (Denial of Service) e DDOS (Distributed Denial of Service);

1.3. O objeto a ser ofertado pelas licitantes está listado abaixo, devendo ser observadas as características e especificações técnicas indicadas no item 03 (três) deste Termo de Referência:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNID. DE MEDIDA	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL	VALOR TOTAL 36 MESES
01	Contratação de solução de serviço de um link dedicado, de acesso à internet redundante, seguindo todos os protocolos de segurança, sendo transmitido via fibra óptica, dedicado e sob infraestrutura própria. Velocidade: mínima simétrica de 1Gbps (um) em um único link (1000 Mbps Upload e 1000 Mbps Download)	26506	Mês	R\$ 5.179,18	R\$ 62.150,16	R\$ 186.450,48

1.4. Fonte de Recursos:

1.4.1. FUNADEP

1.5. Os serviços objeto desta contratação possuem natureza continuada, conforme o art. 1º, inciso XIII – Link para Comunicação de Dados, da Resolução DPGE/MS nº 290, de 27 de setembro de 2022.

1.6. O objeto da contratação está previsto no Plano Anual de Contratações da DPE/MS, de acordo com o doc. SEI 0407219.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

2.1. A presente contratação de um link dedicado secundário de acesso à Internet, com função de redundância, objetiva garantir a alta disponibilidade dos serviços da Defensoria Pública do Estado do Mato Grosso do Sul (DPE/MS), sob responsabilidade de sua Secretaria de Tecnologia da Informação, visando à minimização dos impactos decorrentes de eventuais falhas na comunicação primária

2.2. A prestação do serviço de acesso dedicado à Internet em caráter redundante demonstra-se estratégica para assegurar a disponibilidade perene, precisa e tempestiva de todas as informações, fundamentando com segurança e agilidade a atuação das Defensoras e Defensores Públicos, Servidores e Servidoras e demais colaboradores na prestação do serviço essencial à população.

2.3. A solução de TIC consiste na contratação de provedor especializado no fornecimento de Link Dedicado de Acesso à Internet.

2.4. A contratação será realizada via Pregão Eletrônico, na modalidade **menor preço**, por item, considerando as especificidades do segmento. O prazo de vigência do contrato será de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data de sua assinatura, na forma do art. 105 da Lei nº 14.133, de 2021 podendo ser prorrogado nos moldes do art. 107 da Lei 14.133/2021, respeitada a vigência máxima decenal.

2.5. Ciclo de vida do objeto: A escolha da solução de link dedicado via fibra óptica considerou explicitamente o seu ciclo de vida, conforme alínea 'c', inciso XXIII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, mediante análise dos custos de implantação, operação, manutenção e descarte ao longo dos 36 (trinta e seis) meses de vigência contratual, conforme detalhado nos itens 9 e 14 (especialmente subitens 14.8 e 14.9) do Estudo Técnico Preliminar nº 0425349, em cotejo com os subitens 1.1, 4.1 e 9.4.2.6.1 deste Termo de Referência, que estabelecem o prazo de funcionamento do serviço em favor da Administração.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

3.1. A ausência de um link dedicado secundário (redundante) de acesso à internet configura um risco operacional crítico para a Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso do Sul (DPE/MS). A interrupção do link primário – único atualmente – resulta na paralisia imediata dos sistemas essenciais de atendimento à população, impedindo a prestação de serviços jurisdicionais urgentes, como a solicitação de medidas protetivas de emergência e o acesso a informações de saúde. O problema, portanto, é a vulnerabilidade na continuidade dos serviços públicos devido à falta de resiliência na infraestrutura de conectividade.

3.2. A DPE/MS mantém aproximadamente 70 unidades que dependem integralmente de conectividade estável. Este objeto se enquadra como Serviço Contínuo (Art. 6º, XV, da Lei nº 14.133/2021) e está previsto na Resolução interna DPGE/MS Nº 290/2022. A contratação do link redundante visa garantir a alta disponibilidade, assegurando o redirecionamento automático do tráfego em caso de falha.

3.3. A manutenção da estabilidade e a baixa latência são imprescindíveis para o atendimento aos assistidos, sendo a conectividade a espinha dorsal da atuação diária da Instituição. A interrupção ou instabilidade no link primário resulta na indisponibilidade de sistemas essenciais. A contratação visa resguardar a operação dos seguintes serviços, que demandam alto desempenho e resiliência.

3.3.1. **Atendimento e Processos:** Sistema Eletrônico de Informações (SEI), Sistema de Atendimento ao Público SOLAR e e-SAJ/SAJ (Sistema de Automação da Justiça). O SEI é vital para a substituição dos processos físicos pelos eletrônicos. O SOLAR organiza e gerencia dados e agendamentos dos assistidos.

3.3.2. **Comunicações Críticas:** O serviço de correio eletrônico institucional (e-mail), o serviço de Voz sobre IP (VOIP) e a realização de audiências e reuniões por videoconferência. O VOIP, em particular, é essencial para a comunicação de voz no estado, onde foram registradas aproximadamente **103.000 chamadas** com 20 segundos ou mais de duração em 2024.

3.3.3. **Gestão e Segurança de TI:** Solução unificada de gestão de serviços de TI (ITSM – Contrato n. 023/DPGE/2024), Suíte de escritório Microsoft Office 365 (Aplicativos, e-mail e compartilhamento em nuvem), e serviços de segurança e gerência remota, que dependem de conexão estável e com baixa latência.

3.3.4. **Sistemas Conveniados:** Sistemas externos como SIGO, CRC, INFOSEG e SISBACEN, essenciais para consulta de ocorrências, certidões, dados de segurança pública e informações financeiras.

3.4. A solução pretendida não só atua como contingência (resiliência), mas também permite o balanceamento de carga, aumentando a capacidade total e viabilizando a escalabilidade para demandas futuras, como a instalação de rede Wi-Fi. Qualquer descontinuidade ou instabilidade na prestação dos serviços abordados neste estudo resultará na indisponibilidade de sistemas essenciais para o atendimento aos assistidos.

3.5. Em atenção às orientações do Tribunal de Contas da União, registra-se que a estimativa da demanda que justifica a presente contratação, o levantamento e a análise comparativa das soluções disponíveis no mercado, bem como a justificativa técnica e econômica para o não parcelamento do objeto, encontram-se detalhados, respectivamente, nos itens 7, 8 e 19 do Estudo Técnico Preliminar, os quais integram esta fundamentação como elementos essenciais para a compreensão da necessidade institucional.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Trata-se da contratação de um link dedicado em full duplex, de acesso à internet redundante, sendo transmitido via fibra óptica, dedicado e sob infraestrutura própria, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

4.2. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

4.2.1. O repasse de conhecimento poderá ser realizado na modalidade presencial ou remota, a critério da Administração;

4.2.2. A Secretaria de Tecnologia da Informação indicará a equipe e a data da capacitação durante a fase de implantação.

4.2.3. A CONTRATADA deverá realizar ou disponibilizar cursos de reciclagem técnica ANUALMENTE, com o objetivo de atualizar a equipe do CONTRATANTE quanto a novas funcionalidades, práticas recomendadas, atualizações relevantes da solução e ajustes na topologia lógica ou nas políticas de QoS eventualmente implementados ao longo da vigência contratual.

4.2.4. Adicionalmente, a CONTRATADA deverá manter-se apta a prestar esclarecimentos à equipe responsável pela gestão e monitoramento da CONTRATANTE, sempre que solicitado, durante toda a vigência do contrato, quanto aos aspectos técnicos e operacionais da solução implementada.

4.2.5. O treinamento poderá acompanhar material didático eletrônico em português (Brasil) e deverá ser fornecido quando requisitado pela CONTRATANTE.

4.3. REQUISITOS LEGAIS

4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal de 1988, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021 e a outras legislações aplicáveis;

4.3.2. Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

4.3.3. LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

4.3.4. Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados” terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/2018.

4.3.5. As partes comprometem-se a proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, observando-se, em especial, o disposto nas Leis 13.709/2018 (LGPD) e 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

4.4. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

4.4.1. Os serviços de manutenção e suporte técnico relativos à solução deverão ser compreendidos de acordo com as especificações constantes abaixo:

4.4.1.1. MANUTENÇÃO CORRETIVA/ PREVENTIVA OU EVOLUTIVA: Devido às características da solução, manutenções corretivas e a substituição de ativos visando garantir a disponibilidade da solução ficam a cargo da CONTRATADA, garantindo o nível de serviço exigido (SLA).

4.4.1.2. As manutenções corretivas poderão ser agendadas para atender a conveniência do CONTRATANTE.

4.4.1.3. A abertura de chamados para manutenção corretiva deverá ser realizada de forma automática por Central própria da CONTRATADA, que deverá monitorar em tempo real 24x7x365, as informações disponibilizadas pelo sistema de monitoramento. Os chamados corretivos também poderão ser efetuados pela equipe técnica responsável pela operacionalização do Link Dedicado ou pela fiscalização, tanto diretamente pela WEB ou por telefone para a Central 24x7x365 da CONTRATADA.

4.4.1.4. ATUALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO: Esse tipo de manutenção compreende ações preventivas/evolutivas ou adaptativas, lançadas pela empresa CONTRATADA em novas versões/modelos dos equipamentos fornecidos, evitando assim que o objeto fique obsoleto durante a vigência do contrato.

4.4.2. Para todos os chamados abertos, tanto automaticamente, quanto pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), a empresa CONTRATADA deverá obrigatoriamente fornecer um protocolo único de atendimento como devolutiva inicial, que será usado para o acompanhamento da demanda gerada.

4.4.3. O serviço relacionado ao uso do link será considerado como indisponível a partir do início de uma interrupção registrada por chamado junto à empresa CONTRATADA. O serviço só será considerado como restabelecido após a permanência em condições normais de funcionamento ininterrupto pelo período mínimo de 01 (uma) hora.

4.4.4. A empresa adjudicada obriga-se a realizar a restauração do link no prazo máximo de 04 (quatro) horas, contadas a partir da abertura do chamado técnico.

4.4.5. Em caso de impossibilidade de cumprimento do prazo estipulado, por motivo de força maior ou fato superveniente devidamente justificado, a CONTRATADA deverá informar imediatamente à CONTRATANTE, que analisará a justificativa apresentada e poderá redefinir o prazo de atendimento, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

4.4.6. Deverá ser disponibilizado um canal de comunicação para atendimento de demandas, resolução de indisponibilidades e esclarecimento de dúvidas sobre a operação da solução adquirida

4.4.7. A CONTRATADA deve fornecer número telefônico e/ou outro meio para contato e registro de ocorrências do funcionamento do serviço contratado, durante o horário comercial.

4.4.8. O serviço contratado deverá ter disponibilidade 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término do contrato.

4.4.9. A interrupção do serviço, deverá ser comunicada ao setor responsável da Defensoria Pública do Estado de

Mato Grosso do Sul, com fundamentação do motivo da paralisação do serviço, especificando na notificação o motivo da paralisação, a notificação deverá ser realizada com antecedência mínima de 72 (setenta e duas horas), antes da paralisação.

4.4.10. Quando a interrupção for realizada para manutenção dos equipamentos, deverá a empresa CONTRATADA informar na notificação os motivos para paralisação e estipular o horário de início e fim da paralisação.

4.4.11. Durante a manutenção a paralisação não for resolvida no horário estipulado, deverá a empresa CONTRATADA, informar novamente a CONTRATANTE os motivos para a prorrogação da manutenção.

4.4.12. Toda manutenção realizada deverá ser feita com a possibilidade de não interrupção do serviço total, salvo em situação que não seja possível.

4.4.13. As manutenções deverão ocorrer prioritariamente no período que não houver atendimento pela instituição, de modo que possa evitar prejuízo nos serviços da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso do Sul.

4.4.14. A CONTRATADA deverá sempre colocar em prática manutenções com objetivo de melhoria do serviço, para mantê-lo estável, melhorando suas funcionalidades, aumentando o desempenho e possibilitando entregar um produto que atenda a todos os aspectos pretendidos neste termo, sem qualquer ônus adicional para o DPE-MS.

4.5. REQUISITOS DA SOLUÇÃO:

4.5.1. Visando a alta disponibilidade e a contingência real do serviço, a infraestrutura de acesso (última milha) ofertada NÃO poderá compartilhar meios físicos, cabos ópticos, caixas de emenda ou rotas de acesso com a infraestrutura utilizada pelo atual link principal da DPE/MS, atualmente provido através do Contrato Corporativo nº 001/2025/SAD (Oi S.A);

4.5.2. A CONTRATADA deverá ser detentora de infraestrutura de rede de acesso própria no trecho correspondente à última milha, sendo vedada a utilização de redes neutras de terceiros ou sublocação de fibras para este segmento específico. Tal exigência é imprescindível para garantir total autonomia na manutenção e no tempo de resposta (SLA);

4.5.3. A CONTRATADA deverá implementar dupla abordagem para a última milha da instalação, visando garantir alta disponibilidade e evitar falhas por rompimentos. Para isso, o circuito entregue deverá possuir ao menos uma abordagem física distinta (ex: entrada por posteamento ou duto diferente, se disponível na edificação) ou, minimamente, utilizar rede de acesso independente da prestadora do link principal, mitigando o risco de falha simultânea por rompimento de cabos (Single Point of Failure);

4.5.4. A CONTRATADA deve comprovar possuir conexão direta com, no mínimo, 03 (três) Pontos de Intercâmbio de Internet (IXP/PTT) nacional distintos, bem como possuir Backbone com saídas internacionais redundantes (próprias ou contratadas), garantindo a resiliência da navegação;

4.5.5. O Backbone da CONTRATADA deverá dispor de topologia em anel ou malha com rotas alternativas que possibilitem, em caso de falhas em equipamentos ou rompimento de fibras no núcleo da rede, o redirecionamento automático do tráfego e a continuidade do serviço;

4.5.6. A CONTRATADA deverá ser um Sistema Autônomo (Autonomous System - AS) próprio, devidamente registrado no Registro.br (NIC.br), com numeração ASN própria;

4.5.7. A CONTRATADA deve possuir interligação direta (Peering BGP IPv4 e IPv6) com pelo menos 03 (três) outros ASes distintos (Upstreams/Operadoras de Trânsito), garantindo redundância lógica de saída para a Internet;

4.5.8. As bandas de saída entre os ASes (Upstreams/Operadoras de Trânsito) deverão ser de pelo menos 10 Gbps (dez gigabits por segundo) cada. Essa especificação de alta capacidade é mandatória para assegurar que o link redundante possua desempenho compatível com o tráfego institucional em regime de contingência. Tal medida evita uma falsa redundância, garantindo que não haja degradação severa dos serviços essenciais durante o failover;

4.5.8.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar a conectividade com a internet através de Fibra Ótica, e fornecer endereço IP Fixo Público, IPV4 e IPV6, roteável na internet.

4.5.8.2. Deverá ser fornecido um range com 8 (oito) endereços (/29) IPV4 e IPV6 /48 válidos para utilização da DPGE.

4.5.9. Especificações gerais:

4.5.9.1. Suporte Técnico: Suporte técnico especializado disponível no regime de atendimento 24 horas por dia, 07 dias por semana e 365 dias por ano (24x07x365), com resposta rápida a incidentes e problemas;

4.5.9.2. Relatórios: Relatórios mensais de desempenho e uso da rede, incluindo análise de incidentes e recomendações de melhoria;

4.5.9.3. A solução de gerenciamento da CONTRATADA deve permitir a geração de relatórios sob demanda ou agendados pelo CONTRATANTE, abrangendo qualquer período dentro da vigência contratual. O formato dos relatórios gerados deve ser, obrigatoriamente, em PDF ou CSV, garantindo a portabilidade dos dados para análise pela Secretaria de Tecnologia da Informação;

4.5.9.4. Escalabilidade e Flexibilidade:

4.5.9.4.1. Expansão: Capacidade de expansão da infraestrutura conforme o crescimento das demandas da Defensoria Pública, desde que haja viabilidade técnica;

4.5.9.4.2. Flexibilidade: Opções flexíveis de contrato que permitam ajustes nas especificações técnicas e na capacidade de serviço conforme necessário;

4.5.9.5. Compliance e Conformidade:

4.5.9.5.1. Regulamentação: Conformidade com regulamentações locais e internacionais de segurança da informação e proteção de dados;

4.5.9.6. Autorização: A CONTRATADA deverá ser detentora de autorização para a exploração de serviços de telecomunicações, em estrita conformidade com o Regulamento Geral de Serviços de Telecomunicações (RGST), aprovado pela Resolução Anatel nº 777, de 28 de abril de 2025, ou norma que venha a sucedê-la, garantindo a regularidade jurídica e operacional da prestação de serviço de conexão à internet em regime dedicado;

4.5.10. Necessidades Tecnológicas:

4.5.10.1. A solução deverá:

4.5.10.1.1. Garantir a velocidade contratada mesmo quando o link estiver em sua utilização/ocupação plena;

4.5.10.1.2. A instalação deverá ser realizada em local designado pela equipe da STI;

4.5.10.1.3. O fornecedor deverá disponibilizar, instalar e manter todos os equipamentos necessários para a execução adequada dos serviços contratados;

4.5.10.1.4. Os custos de instalação, adequação, atualização, ativação, desativação, cabos, adaptadores e softwares, bem como o fornecimento de quais quer outros equipamentos, necessários ao efetivo funcionamento do sistema deverão ocorrer por conta da CONTRATADA;

4.5.11. Características mínimas da Solução:

4.5.11.1. Conectividade e Largura de Banda: Largura de banda simétrica para download e upload, de 1Gbps (um) em um único link em full duplex, assegurando desempenho equilibrado e eficiente da rede;

4.5.11.2. Disponibilidade: SLA maior ou igual à 99,5% de disponibilidade da conexão.

4.5.11.3. Latência: O tempo médio de latência de rede que não exceda 40 (quarenta) milissegundos, tendo com base para verificação alvos a serem definidos e informados pela equipe técnica da CONTRATANTE, direcionados preferencialmente a:

a) Infraestruturas de hospedagem em nuvem (ex: AWS);

b) Infraestruturas de nuvem corporativa e de produtividade (ex: Microsoft 365);

c) Pontos de Troca de Tráfego Nacionais (ex: ix.br).

4.5.11.4. A relação de sites destina-se à simples verificação de disponibilidade de comunicação com a Internet, levando em conta os sites de maior relevância para a prestação de serviços da DPE/MS, podendo ser atualizada em função das alterações de tais condições.

4.5.12. Integração com Sistemas Existentes:

4.5.12.1. Compatibilidade: A solução deverá garantir total compatibilidade e integração com os sistemas e a infraestrutura atualmente em operação na DPE/MS, os quais utilizam o padrão TCP/IP e cabeamento estruturado com interfaces RJ-45.

4.5.13. Monitoramento:

4.5.13.1. Monitoramento em tempo real de perda de pacotes, latência, jitter e uso de banda;

4.5.13.2. A CONTRATADA deverá prover um sistema de monitoração e gerenciamento de rede de dados em tempo real, através de um sistema de coleta de dados (SNMP e ICMP), que permita assegurar qualidade e disponibilidade da rede;

4.5.13.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso ao sistema de monitoração e gerenciamento através da rede Internet mediante um portal Web que permita utilizar “browser” padrões de mercado, como Edge, Chrome, FireFox, etc. O acesso ao portal deve ser feito por login e senha que serão fornecidos pela CONTRATADA.

4.5.13.4. A CONTRATADA deverá prover um sistema de proatividade que permita a identificação e tratamento de falha de modo automático visando garantir alto índice de disponibilidade do serviço.

4.5.14. Equipamentos:

4.5.14.1. Equipamentos novos, originais de fábrica e de primeiro uso;

4.5.14.2. Proibido uso de PCs genéricos como appliance;

4.5.14.3. Não será permitida a instalação de equipamentos e elementos de rede considerados obsoletos “end-of-

life” e “end-of-support”.

4.5.15. Todos os equipamentos e elementos de rede instalados nas dependências da CONTRATANTE devem possuir suporte técnico oficial do fabricante durante toda a vigência do contrato.

4.5.16. A conectividade com a rede lógica da DPGE MS deverá ser provida através de interface física padrão Gigabit Ethernet, permitindo a conexão tanto por meio de interface RJ-45 (utilizando cabeamento categoria CAT. 6 ou superior), quanto por interface ótica SFP (Small Form-factor Pluggable), de modo a garantir a compatibilidade com os equipamentos de segurança e core de rede da CONTRATANTE.

4.5.17. Compatíveis com o Padrão IEEE 802.1q.

4.5.18. Licenciamento: Todo o licenciamento necessário ao pleno funcionamento dos equipamentos será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

4.5.19. Interoperabilidade: A solução deverá oferecer suporte à interoperabilidade com demais sistemas e serviços em uso pela DPE/MS, assegurando plena compatibilidade com o padrão de comunicação TCP/IP;

4.6. REQUISITOS TEMPORAIS

4.6.1. A implantação dos serviços deverá ser iniciada após a assinatura da Ordem Inicial de Serviço (OIS), em até 15 (quinze) dias corridos e concluída em até 30 dias corridos;

4.6.2. Os prazos supracitados podem ser prorrogados, desde que justificado pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE, respeitando a viabilidade técnica.

4.6.3. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados, em até 48 (quarenta e oito) horas, a contar da solicitação do CONTRATANTE.

4.7. REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

4.7.1. No que for aplicável, a DPE/MS, a futura Contratada e seus eventuais provedores de serviço diretamente envolvidos nesta solução deverão se comprometer com a observância da Lei nº 13709/2018 (LGPD).

4.7.2. Todos os dados e informações contidos na base de dados e estruturas do sistema, sendo de entrada ou saída, oriundos ou relacionados à Secretaria de Tecnologia da Informação e ou de terceiros, que a empresa CONTRATADA venha a ter acesso deverão ser considerados como confidenciais.

4.7.3. A empresa CONTRATADA, deverá se comprometer a guardar tal confidencialidade e não se utilizar de qualquer tipo de dados ou informação para propósitos alheios aos definidos neste Termo de Referência, base do contrato a ser celebrado entre esta Defensoria e a mesma, ou para benefícios próprios ou de terceiros.

4.7.4. A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações da DPE/MS.

4.7.5. A CONTRATADA não poderá veicular publicidade acerca do fornecimento a ser contratado, sem prévia autorização, por escrito, da DPE/MS.

4.7.6. É de responsabilidade da CONTRATADA garantir a integridade e o sigilo das informações porventura contidas em equipamentos que sejam retirados das dependências da DPE/MS para realização de serviços de suporte técnico.

4.7.7. A CONTRATADA é responsável civil, penal e administrativa quanto à divulgação indevida ou não autorizada de informações, realizada por ela ou por seus empregados.

4.7.8. Pertencerão exclusivamente à DPE/MS os direitos relativos aos serviços e artefatos (documentos etc.) desenvolvidos pelo CONTRATANTE durante a vigência do contrato, sendo vedada sua reprodução, transmissão e/ou divulgação sem o seu respectivo consentimento.

4.7.9. É de responsabilidade da CONTRATADA levar imediatamente ao conhecimento da CONTRATANTE qualquer fato extraordinário ou anormal causado por ataques cibernéticos realizados com sucesso aos seus serviços, no prazo máximo de 07 (sete) dias corridos.

4.7.10. A CONTRATADA não poderá, sob nenhum pretexto, empregar em nenhum dos seus equipamentos que atendam a CONTRATANTE, técnicas de “*traffic shapping*” e “*sniffing*” ou similares.

4.8. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

4.8.1. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais.

4.8.2. O presente procedimento deve estar em conformidade com a Lei nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

4.8.3. Quando cabível, o fornecedor do serviço deverá priorizar a utilização de tecnologias não nocivas ao meio ambiente, com uso e aplicação de materiais e equipamentos recicláveis ou reutilizáveis, seguindo o Guia de Contratações Sustentáveis, disponível na página da AGU.

4.8.4. No que diz respeito aos critérios sociais, todos os profissionais da CONTRATADA envolvidos nas atividades em contato direto como CONTRATANTE devem atender aos seguintes requisitos:

4.8.5. Demonstrar respeito por todos os servidores, funcionários e colaboradores, independentemente da posição hierárquica, promovendo a comunicação e mantendo relacionamentos interpessoais construtivos.

4.8.6. Atuar nas instalações do CONTRATANTE com urbanidade e cortesia.

4.9. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

4.9.1. Não se aplica.

4.10. REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO

4.10.1. É de total responsabilidade da empresa CONTRATADA as ações referentes a configuração e ajustes que fizerem-se necessárias para disponibilização e bom uso do serviço a ser fornecido por ela.

4.10.2. Ao final da instalação, deverá ser realizado o repasse de configurações hands-on, de forma on-line, apresentando as configurações realizadas nos equipamentos. O CONTRATANTE disponibilizará o local adequado para a transferência do conhecimento e acesso aos equipamentos de produção.

4.10.3. Os serviços de configuração deverão ser realizados por pessoal técnico com experiência nos equipamentos. Em momento anterior à configuração, o CONTRATANTE poderá solicitar os comprovantes da qualificação profissional do(s) técnico(s) que executará(ão) os serviços, sendo direito da mesma a sua aceitação ou exigência de troca de profissional no caso de este não satisfazer às condições supramencionadas.

4.10.4. A CONTRATADA deverá garantir a confidencialidade das informações, dados e senhas compartilhadas do CONTRATANTE.

4.10.5. As atividades deverão ser realizadas em horários definidos pela equipe do CONTRATANTE, podendo ser fora do horário normal de funcionamento da DPE/MS, inclusive aos sábados, domingos e/ou feriados.

4.10.6. A Instalação compreende: desembalarem e a instalação de acessórios de todos os componentes que integram a especificação. Os equipamentos devem ser energizados através da infraestrutura de energia elétrica disponíveis.

4.10.7. A Configuração compreende:

4.10.7.1. Configuração nos locais designados pelo CONTRATANTE.

4.10.7.2. Todas as atualizações de firmware ou qualquer outro software componente da solução, para a versão mais atualizada disponível ou a última compatível com as demais soluções deste lote e considerada estável.

4.10.7.3. Todo o esquema de configuração deverá ser criado pela CONTRATADA, incluindo criação de regras e adequação das políticas para o novo equipamento.

4.10.7.4. Habilitação de licenças que porventura sejam adquiridas e recursos do equipamento que serão utilizados no projeto.

4.10.7.5. As verificações dos recursos e o seu perfeito funcionamento e integração com os demais, conforme as melhores práticas indicadas pelo fabricante.

4.10.7.6. A interconexão do(s) equipamento(s) à rede LAN do CONTRATANTE.

4.10.7.7. A implantação não deverá se limitar somente às configurações aqui destacadas. Quaisquer novas funcionalidades suportadas pelos equipamentos poderão fazer parte do escopo do projeto. Estas informações serão documentadas no termo de abertura do projeto a ser documentado pela CONTRATADA após alinhamento do escopo de trabalho entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE.

4.11. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

4.11.1. A CONTRATADA é responsável por fornecer o serviço contratado, atendendo aos requisitos de capacidade de download, upload, jitter e latência estabelecidos neste termo.

4.11.2. O link deverá ser instalado na sede da DPE/MS, Av. Desembargador Jose Nunes da Cunha, s/n, Bloco IV, Jardim Veraneio, nesta capital.

4.11.3. A implantação dos equipamentos necessários é de responsabilidade da empresa CONTRATADA, que deverá fornecer todos os dispositivos necessários para a implementação completa do serviço, realizando todos os ajustes necessários para manter o serviço operacional.

4.11.4. Todos os custos relacionados à implantação são de responsabilidade da CONTRATADA.

4.11.5. Os serviços de manutenção deverão ser executados exclusivamente pela CONTRATADA em suas próprias instalações. Contudo a CONTRATADA deverá atender aos servidores desta Defensoria através dos seguintes canais e horários:

4.11.6. Internet, e-mail, chat, WhatsApp e telefone, durante todos os dias no período das 08h às 20h (horário de Brasília), devendo-se respeitar os critérios de segurança e disponibilidade.

4.12. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

4.12.1. A equipe técnica da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) será responsável pela fiscalização dos serviços de instalação realizados pela CONTRATADA, assegurando a conformidade com o plano de instalação aprovado e o

cumprimento dos prazos. Um cronograma detalhado, incluindo fases, prazos estimados e impacto em outras atividades ou softwares, deve ser elaborado e seguido rigorosamente. Todos os serviços necessários à implementação da solução devem ser claramente descritos neste cronograma;

4.12.2. Os especialistas da CONTRATADA se reunirão com a equipe da STI para revisar todas as premissas fundamentais do projeto e estabelecer os objetivos para a implementação da solução, abordando arquitetura, escopo e pré-requisitos. A instalação deve ser realizada de maneira a não interferir com os sistemas e equipamentos já operacionais;

4.12.3. Os equipamentos da CONTRATADA, necessários para a rede de comunicação de dados, poderão ser acomodados nos racks da Defensoria Pública de Mato Grosso do Sul, se houver espaço disponível. Em caso contrário, a CONTRATADA deve fornecer racks próprios. Os serviços de instalação ocorrerão durante o horário normal de funcionamento da DPE/MS (das 12:00h às 19:00h, hora local do estado de MS), com possibilidade de agendamento em fins de semana ou horários alternativos mediante acordo prévio com a STI;

4.12.4. Após a finalização de cada etapa do projeto, é necessário que um relatório detalhado seja apresentado. Este relatório será criteriosamente avaliado pela equipe da STI. Em conformidade com as diretrizes estabelecidas, um termo de aceitação para cada fase concluída será emitido pela STI;

4.12.5. A documentação técnica fornecida pela CONTRATADA deve incluir, como mínimo, os módulos especificados a seguir:

4.12.5.1.Documentação das Funcionalidades: Esta documentação deve abranger as características técnicas dos produtos, suas funções, procedimentos e parâmetros de configuração. Deve incluir tabelas, ilustrações e outras informações relevantes para uma compreensão completa das funcionalidades;

4.12.5.2.Documentação de Instalação e Operação: Deve fornecer informações detalhadas sobre os procedimentos de instalação e operação, incluindo comandos e testes aplicáveis. Além disso, deve conter procedimentos para inicialização, configuração e gestão de desempenho, falhas e segurança. Os procedimentos que podem ser realizados pela equipe de TI do CONTRATANTE devem seguir o padrão de script fornecido por eles. A STI designará procedimentos específicos para testar todos os componentes da solução contratada. Após a conclusão dos testes, um relatório técnico detalhando a análise dos resultados será elaborado;

4.12.6. Quaisquer intervenções na solução, incluindo atualizações de versão e ajustes de funcionalidades durante o período de operação, deverão ser executadas sem custos adicionais para o CONTRATANTE.

4.13. DA SUBCONTRATAÇÃO

4.13.1. A subcontratação é admitida apenas durante eventual fase de instalação. O fornecedor deverá manter controle direto sobre todas as atividades operacionais, garantindo a prestação do serviço sem intermediações.

4.13.2. É vedada a subcontratação da gestão técnica do Backbone e do Sistema Autônomo (AS). A CONTRATADA deverá deter o controle direto e a gerência sobre as atividades do Centro de Operação de Rede (Network Operations Center - NOC), engenharia de tráfego e resposta a incidentes, garantindo a autonomia técnica na prestação do serviço;

4.14. REQUISITOS DE GARANTIA

4.14.1. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

4.14.2. A garantia técnica engloba todos os elementos de hardware, software e licenciamento que compõem a solução, incluindo a prestação de serviços de suporte técnico, assistência corretiva e atualização tecnológica compreendendo a substituição de peças, componentes, acessórios e aplicativos que apresentem defeito durante todo o período de vigência contratual, sem qualquer ônus adicional para o DPE-MS.

4.14.3. A CONTRATADA deverá apresentar por e-mail provido pelo gestor do contrato, ou ainda na reunião de alinhamento, antes do início da vigência de garantia técnica, todos os dados necessários para o registro de chamados técnicos na Central de Atendimento da CONTRATADA, tais como, e-mail, números de telefone etc.

4.15. PREVISÃO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DA GARANTIA CONTRATUAL

4.15.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1.1. Constituem obrigações da Contratante, além das demais previstas no Edital e seus Anexos ou deles decorrentes.

5.1.2. Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a Contratada.

5.1.3. Fornecer e colocar à disposição da Contratada todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução do objeto.

5.1.4. Proporcionar condições para a boa consecução do objeto do Contrato ou instrumento equivalente.

5.1.5. Notificar, formal e tempestivamente, a Contratada sobre as irregularidades observadas no cumprimento do Contrato ou instrumento equivalente.

5.1.6. Notificar a Contratada, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade.

5.1.7. Fiscalizar o Contrato ou instrumento equivalente através do setor competente da Contratante.

5.1.8. Acompanhar a execução dos serviços efetuados pela Contratada, podendo intervir durante a sua execução, para fins de ajustes ou suspensão.

5.1.9. Nomear Gestor e Fiscais Técnicos do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.

5.1.10. Garantir, quando necessário, o acesso presencial ou à distância da CONTRATADA ao ambiente físico ou lógico da CONTRATANTE, para execução dos serviços referentes ao objeto contratado, após o devido processo de autorização.

5.1.11. Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do gestor ou fiscal do contrato.

5.1.12. Encaminhar formalmente a demanda, por meio de abertura de chamados técnicos, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

5.1.13. Efetuar o pagamento dos serviços de acordo com as condições contratuais, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência, e no caso de cobrança indevida, glosar os valores considerados em desacordo com o contrato

5.1.13.1. Após a notificação da glosa, a CONTRATADA terá prazo de 15 dias corridos para questionar os valores glosados, sob pena de ter-se por aceita a glosa.

5.1.14. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

5.1.15. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.16. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos, cuja criação ou alteração seja, objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer

5.2. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.2.1. Cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em especial no que se refere à implantação, operação e níveis de serviço.

5.2.2. Executar o objeto do certame em estrita observância dos ditames estabelecidos pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). **Para a contratação, o licitante deverá indicar o encarregado da credenciada responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da referida lei.**

5.2.3. Executar os serviços conforme especificações neste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.

5.2.4. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito nacional e local, garantindo o cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação vigente, em especial as relacionadas à segurança da informação.

5.2.5. Prestar o serviço objeto desta contratação 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

5.2.6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE por intermédio de preposto designado para acompanhamento do contrato.

5.2.7. Indicar após a assinatura do contrato, junto à CONTRATANTE, um preposto para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato.

5.2.7.1. Na hipótese de afastamento do preposto definitivamente ou temporariamente, a CONTRATADA deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil.

5.2.8. Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas ao contrato firmado, tais como manutenção, configuração, entre outras.

5.2.9. Apresentar Nota Fiscal/Fatura com a descrição dos serviços prestados, nas condições deste Termo de Referência, como forma de dar início ao processo de pagamento pela CONTRATANTE.

5.2.10. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

5.2.11. Assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação oriunda deste Termo de Referência.

5.2.12. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.

5.2.13. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço; caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará para a CONTRATANTE as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

5.2.14. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado em contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

5.2.15. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à DPE/MS, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

5.2.16. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

5.2.17. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

5.2.18. Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas.

5.2.19. Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à CONTRATADA, independente de solicitação.

5.2.20. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários.

5.2.21. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação e qualificação exigidas na licitação, em compatibilidade com as obrigações assumidas.

5.2.22. Sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma da Lei 14.133/2021, quais sejam, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.

5.2.23. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

5.2.24. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

5.2.25. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações; A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas. A CONTRATADA deverá assinar Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, constante no Anexo II deste Termo de Referência, com a devida manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão ou entidade em razão do trabalho vinculado ao contrato assinado. Pela mesma razão a CONTRATADA deverá assinar o Termo de Tratamento e Proteção de Dados Pessoais – Anexo I em respeito às normas vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.

5.2.26. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

5.2.27. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração; e

5.2.28. Comprometer-se a fornecer todos os equipamentos necessários a perfeita execução dos serviços, nas condições estabelecidas nesse Termo de Referência.

5.2.29. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais

devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.30. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato, conforme no Índice de Medição de Resultado – anexo IX.

5.2.31. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. ATIVIDADES DE INÍCIO DO CONTRATO

6.1.1. REUNIÃO INICIAL

6.1.1.1. A Reunião Inicial poderá ser convocada pelo Gestor do Contrato, antes da emissão da primeira Ordem de Início de Serviço (OIS).

6.1.1.2. A reunião poderá ser on-line ou presencial, a critério das partes.

6.1.1.3. Deverão participar da reunião, por parte da CONTRATADA, no mínimo, o seu Preposto.

6.1.1.4. Deverão participar da reunião, por parte da CONTRATANTE, no mínimo, a Equipe de Fiscalização do Contrato.

6.1.1.5. Deverão ser tratados na reunião assuntos relacionados a esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato – Anexo IV;

6.1.2. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.2.1. Início da execução do objeto: A infraestrutura deverá estar concluída em até 30 dias corridos seguindo os requisitos temporais do item 4.6.1 deste Termo, conforme solicitação do órgão/entidade requisitante, contados da assinatura da OIS.

6.1.2.2. A descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas etc serão discutidas em reunião técnica entre a contratante e a contratada.

6.1.3. A contratada fica obrigada a entregar a solução, em conformidade com as especificações descritas neste Termo de Referência, sendo de sua inteira responsabilidade a substituição, caso não esteja em conformidade com as referidas especificações.

6.1.4. Todas as despesas relativas à execução da solução, bem como todos os impostos, taxas e demais despesas decorrentes do contrato correrão por conta exclusiva da contratada

6.2. ROTINAS DE EXECUÇÃO

6.2.1. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

6.2.1.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

6.2.1.1.1. Ordem de Serviço (OIS);

6.2.1.1.2. Ata de Reunião;

6.2.1.1.3. Ofício;

6.2.1.1.4. E-mail;

6.2.1.1.5. Mensagem de texto via WhatsApp

6.2.2. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

6.2.2.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.2.2.2. A Contratada deverá dar ciência com a coleta de assinatura do Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, no momento da assinatura do contrato (ANEXO II);

6.3. DO ENCERRAMENTO OU TRANSIÇÃO CONTRATUAL

6.3.1. Durante toda a vigência contratual, será de responsabilidade da empresa CONTRATADA manter as rotinas de backup do banco de dados e da estrutura de seu sistema. Isso, sem gerar custos adicionais à Defensoria.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento pela contratante, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila, (Lei nº 14.133/2021, art. 115, §5º).

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato (IN 5/2017, art. 44, §3º).

7.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

7.6. Preposto: A contratada deverá indicar preposto para representá-la durante a execução dos serviços, o qual será formalmente designado no ato da assinatura do contrato – Anexo III.

7.7. Fiscalização:

7.7.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art.117, caput).

7.7.2. O (s) responsável (eis) pela gestão e fiscalização do contrato serão designados por ato da Contratante, conforme Resolução 317/DPGE/2023.

7.7.3. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos.

7.7.4. A Contratada se obriga a permitir que a auditoria interna da Contratante e/ou auditoria externa por ela indicada tenha acesso a todos os documentos que digam respeito ao Contrato ou instrumento equivalente.

7.7.5. A Contratante realizará avaliação da qualidade do atendimento, dos resultados concretos dos esforços sugeridos pela Contratada e dos benefícios decorrentes da política de preços por ela praticada.

7.7.6. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante.

7.7.7. A avaliação será considerada pela Contratante para aquilatar a necessidade de solicitar à Contratada que melhore a qualidade dos produtos ofertados, para decidir sobre a conveniência de renovar ou, a qualquer tempo, rescindir o Contrato ou instrumento equivalente, ou ainda, para fornecer, quando solicitado pela Contratada, declarações sobre seu desempenho, a fim de servir de prova de capacitação técnica em licitações públicas.

7.8. Fiscalização Técnica:

7.8.1. Conforme o art. 6º, da Resolução DPGE nº 317, de 14 de abril de 2023:

(...) Art. 6º Caberá ao fiscal técnico do contrato e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto:

I - prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes às suas competências;

II - anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;

III - emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexistência ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção;

IV - informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem a sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;

V - comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas;

VI - fiscalizar a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor do contrato para ratificação;

VII - comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual;

VIII - participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, em conjunto com o fiscal administrativo e com o setorial, quando for o caso;

IX - auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias para a elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, conforme o disposto no inciso VII do caput do art. 5º; e

X - realizar o recebimento provisório do objeto do contrato referido no art. 9º, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

7.8.2. O fiscal do contrato será auxiliado pelos órgãos de assessoramento jurídico e de controle interno da Administração, que deverão dirimir dúvidas e subsidiá-lo com informações relevantes para prevenir riscos na execução contratual.

7.8.3. A contratada permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização, durante a vigência do contrato ou instrumento equivalente, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização.

7.9. Fiscalização Administrativa

7.9.1. Conforme o art. 7º, da Resolução DPGE nº. 317, de 14 de abril de 2023:

(...) Art. 7º Caberá ao fiscal administrativo do contrato e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto:

I - prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos, de apostilamentos e de termos aditivos relacionados ao contrato, ao acompanhamento do empenho e do pagamento e ao acompanhamento de garantias e glosas;

II - verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;

III - examinar a regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias e, na hipótese de descumprimento, observar o disposto em legislação vigente;

IV - atuar, tempestivamente, na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

V - auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias para a elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, conforme o disposto no inciso VII do caput do art. 5º; e

VI - realizar o recebimento provisório do objeto do contrato referido no art. 9º, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

7.10. Gestor do Contrato:

7.10.1. Conforme o art. 5º, da Resolução DPGE Nº. 317, de 14 de abril de 2023:

(...) Art. 5º Caberá ao gestor do contrato e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto:

I - coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial, de que tratam os incisos II, III e IV do caput do art. 4º;

II - acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informar à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência;

III - acompanhar a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;

IV - coordenar a rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, e elaborar relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração;

V - coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor correspondente para a formalização dos procedimentos de que trata o inciso I do caput do art. 4º;

VI - coordenar a atualização contínua do relatório de riscos durante a gestão do contrato, com apoio dos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando necessário;

VII - emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, a constarem do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações conforme disposto em regulamento;

VIII - realizar o recebimento definitivo do objeto do contrato referido no art. 9º, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais; e

IX - tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133 de 2021, ou pelo agente ou pelo setor competente para tal, conforme o caso.

7.11. Controle e Fiscalização

7.11.1. Nos termos do artigo 104, inciso III e artigo 117 da Lei 14.133/2021 será designado servidor ou comissão responsável pela gestão do contrato e acompanhamento e fiscalização da entrega dos bens, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

7.11.2. O (s) responsável (eis) pela gestão e fiscalização do contrato serão designados por ato da Contratante.

7.11.3. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos.

7.11.4. O fiscal do contrato anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).

7.11.5. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §2º).

7.11.6. O fiscal do contrato será auxiliado pelos órgãos de assessoramento jurídico e de controle interno da Administração, que deverão dirimir dúvidas e subsidiá-lo com informações relevantes para prevenir riscos na execução contratual.

7.11.7. A contratada permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização, durante a vigência do contrato ou instrumento equivalente, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização.

7.11.8. A Contratada se obriga a permitir que a auditoria interna da Contratante e/ou auditoria externa por ela indicada tenha acesso a todos os documentos que digam respeito ao Contrato ou instrumento equivalente.

7.11.9. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante.

7.11.10. A avaliação será considerada pela Contratante para aquilatar a necessidade de solicitar à Contratada que melhore a qualidade dos produtos ofertados, para decidir sobre a conveniência de renovar ou, a qualquer tempo, rescindir o Contrato ou instrumento equivalente, ou ainda, para fornecer, quando solicitado pela Contratada, declarações sobre seu desempenho, a fim de servir de prova de capacitação técnica em licitações públicas.

7.12. Critérios de Mediação e Pagamento

7.12.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo IX.

7.13. Do recebimento

7.13.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no **prazo de 15 (quinze) dias**, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133).

7.13.2. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.13.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

7.13.4. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e /ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021).

7.13.5. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.13.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.13.7. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, desde que tenha conformidade com a execução do serviço e atendidos os Critérios de Aceitação e dos níveis mínimos de serviços.

7.13.8. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

7.13.9. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.13.10. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.13.11. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.13.12. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7.14. Dos critérios e prazos para pagamento

7.14.1. O pagamento, decorrente do fornecimento do serviço contrato, será efetuado MENSALMENTE mediante crédito em conta corrente, no prazo de até 30 (trinta) dias, após a apresentação da respectiva nota fiscal e/ou documento hábil para pagamento, devidamente atestada pelo setor competente, conforme dispõe o art. 140, inciso I, alínea "b", da Lei nº 14.133

/2021 e alterações.

7.14.2.A Contratada, durante toda a execução do contrato, deverá manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no contrato.

7.14.3. Constatada a situação de irregularidade em quaisquer das certidões da Contratada, a mesma será notificada, por escrito, sem prejuízo do pagamento pelo objeto já executado, para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, em processo administrativo instaurado para esse fim específico.

7.14.3.1. O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata o subitem anterior poderá ser prorrogado uma vez e por igual período, a critério da Contratante.

7.14.4. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal e trabalhista quanto à inadimplência do fornecedor, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Administração, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.14.5. Persistindo a irregularidade, a Contratante, em decisão fundamentada, deverá aplicar a penalidade cabível nos autos do processo administrativo correspondente.

7.14.6. Não será efetuado qualquer pagamento à empresa Contratada enquanto houver pendência de liquidação da obrigação financeira em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

7.14.7. Na pendência de liquidação da obrigação financeira em virtude de penalidade ou inadimplência contratual o valor será descontado da fatura ou créditos existentes em favor da Contratada.

7.14.8.O documento de cobrança da Contratada será mediante nota fiscal/fatura.

7.14.9. Caso se constate erro ou irregularidade na nota fiscal/fatura, a Contratante, a seu critério, poderá devolvê-la para as devidas correções, ou aceitá-la, com a glosa da parte que considerar indevida, nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

7.14.10. Na hipótese de devolução, a nota fiscal/fatura será considerada como não apresentada, para fins de atendimento das condições contratuais.

7.14.11. No caso de atraso de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pela contratante encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples.

7.14.12.O valor dos encargos será calculado pela fórmula: $EM = I \times N \times VP$, onde:

EM = Encargos moratórios devidos;

N = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e

VP = Valor da prestação em atraso.

I= (TX)

I = (6/100)/365

I = 0,00016438

TX = Percentual da taxa anual = 6% (seis por cento)

7.14.13. A Contratante não pagará, sem que tenha autorização prévia e formal, nenhum compromisso que lhe venha a ser cobrado diretamente por terceiros, sejam ou não instituições financeiras.

7.14.14. Os eventuais encargos financeiros, processuais e outros, decorrentes da inobservância, pela Contratada, de prazo de pagamento, serão de sua exclusiva responsabilidade.

7.14.15. A Contratante efetuará retenção, na fonte, dos tributos e contribuições sobre todos os pagamentos devidos à Contratada.

7.14.16. A Defensoria Pública Estadual, é isenta de IOF, conforme disposto no §3º, do art. 2º, do Decreto n. 6.306, de 14 de dezembro de 2007.

7.14.17. As despesas com deslocamento de pessoal da Contratada ou de seus representantes serão de sua exclusividade responsabilidade.

7.15. DAS SANÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS APLICÁVEIS À CONTRATAÇÃO

7.15.1. Sanções a serem aplicadas conforme a Lei nº 14.133, de 2021 e Resolução DPGE n. 365, de 17 de Janeiro de 2025:

7.15.2. O Licitante ou fornecedor estará sujeito a sanções administrativas caso descumpra, parcial ou

totalmente, regra estabelecida em edital de licitação, ata de registro de preços ou contrato celebrado com a DPE/MS, ou se praticar qualquer das condutas descritas no artigo 155 da Lei Federal n. 14.133/2021, que são as seguintes:

- I - dar causa à inexecução parcial do contrato;
- II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III - dar causa à inexecução total do contrato;
- IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
- XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

7.15.3. As infrações serão apuradas em processo administrativo, observado o devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa, cuja forma é definida nesta resolução e as sanções administrativas aplicáveis são as seguintes:

- I - Advertência;
 - II – Multa:
 - a) moratória
 - b) compensatória.
 - III - Impedimento de licitar e contratar com a DPE/MS pelo prazo máximo de três anos;
 - IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública direta e indireta de todos os entes federativos pelo prazo mínimo de três anos e máximo de seis anos.
- § 1º As sanções a que se referem os incisos I, III e IV do caput deste artigo poderão ser aplicadas cumulativamente com a sanção de multa.
- § 2º A sanção de impedimento de licitar e contratar com a DPE/MS não poderá ser cumulada com a de declaração de inidoneidade;
- § 3º A aplicação das sanções previstas neste artigo não exclui a obrigação de reparação integral do dano causado à administração pública.

7.15.4. O limite da multa de mora aplicável à Contratada em caso de atraso injustificado será de 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela inadimplida ou do contrato, em estrito atendimento à definição do limite previsto no art. 5º, § 1º, da Resolução DPGE n. 365/2025.

8. DO REAJUSTE

8.1. Os preços serão fixos e irreajustáveis no prazo de um ano da apuração do valor estimado pela Administração e poderão sofrer reajuste aplicando-se o índice previsto no instrumento contratual exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

8.2. O valor constante da nota fiscal/fatura, quando da sua apresentação, não sofrerá qualquer atualização monetária até o efetivo pagamento.

8.3. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

8.4. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

8.5. Eventual reajuste dos preços, está submetido às condições de periodicidade de 12 (doze) meses e Índice e Custo da Tecnologia da Informação – ICTI, calculado IPEA.

8.6. O Reajuste se dará após 12(doze) meses, contados de 10/03/2026, data de apuração do valor estimado pela Administração.

8.7. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e as supressões que se fizerem, no objeto, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

8.8. O prazo para resposta ao pedido de repactuação de preços, será de 30(trinta) dias, a contar da data do recebimento pela Administração.

8.9. O prazo para resposta ao pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro, 30(trinta) dias, a contar da data do recebimento pela Administração.

8.10. Quando a correção do índice for negativa, não será aplicada.

9. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

9.1. MODALIDADE DE LICITAÇÃO, CRITÉRIO DE JULGAMENTO E MODO DE DISPUTA

9.1.1. A licitação será processada na modalidade **PREGÃO**, em sua forma **ELETRÔNICA**, tendo como critério de julgamento o **MENOR PREÇO**, conforme reza o artigo 33, inciso I da Lei 14.133/2021.

9.1.2. O modo de disputa a ser utilizado é o **ABERTO-FECHADO**, de forma conjunta, nos moldes do artigo 56, caput da Lei 14.133/2021.

9.1.3. Regime de Execução

9.1.3.1. O regime de execução do objeto será de empreitada por preço global.

9.1.4. A combinação dos parâmetros modalidade de licitação, critério de julgamento e modo de disputa descritos neste Termo de Referência se mostram adequadas e eficientes para seleção da proposta apta a gerar o resultado de contratação mais vantajoso para a Administração Pública, uma vez que a licitação se trata de serviços simples, sendo usual utilizar o modo aberto-fechado nas disputas licitatórias desta Instituição, bem como, não há necessidade de sigilo nos valores a serem ofertados, o que gera, neste caso, maior economicidade e concorrência.

9.2. DA PROVA DE CONCEITO – POC

9.2.1. Não será necessária a realização de Prova de Conceito

9.3. PROPOSTA

9.3.1. PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA

9.3.1.1. As propostas deverão ter validade de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública a ser estabelecida no preâmbulo do Edital, independente de declaração da licitante.

9.3.2. CONDIÇÕES DA PROPOSTA

9.3.2.1. Não serão exigidos documentos adicionais como condição das propostas.

9.4. REQUISITOS ESPECÍFICOS DE HABILITAÇÃO

9.4.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

9.4.1.1. Sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

9.4.2. REQUISITOS DE REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

9.4.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (**CNPJ**) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), conforme o caso;

9.4.2.2. **Certidão negativa** de débitos perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria 23.2.3. Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.4.2.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.4.2.4. Apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa (CNDT), nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.4.2.5. **Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal**, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual (artigo 68, inciso II da Lei 14.133/2021);

9.4.2.6. Certidão negativa de débitos perante a Fazenda Municipal, onde for sediada a empresa, com validade na data da realização da licitação, mediante apresentação de certidões negativas de competência Municipal, relativas ao Imposto Sobre Serviços (ISS) (artigo 68, inciso III da Lei 14.133/2021);

9.4.2.6.1. A exigência de apresentação de Certidão de Regularidade Fiscal perante a Fazenda Municipal revela-se juridicamente adequada, necessária e diretamente compatível com o objeto da contratação, tendo em vista que se trata da contratação de serviços continuados de link dedicado de internet, por meio de link terrestre de fibra óptica, envolvendo operação ininterrupta, monitoramento, manutenção, suporte técnico, gerenciamento de tráfego, níveis de serviço (SLA), redundância e alta disponibilidade, pelo prazo de 36 meses. Trata-se, portanto, de prestação típica de serviços de telecomunicações e tecnologia da informação, cuja materialidade se enquadra no campo de incidência do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISS), tributo de competência municipal. A exigência observa fielmente o disposto no art. 193 do Código Tributário Nacional, segundo o qual a Administração Pública somente pode contratar com particular que comprove a quitação dos tributos relativos à atividade em cujo exercício contrata, afastando-se qualquer caráter de cobrança indireta ou genérica de tributos.

9.4.2.7. Declaração de que a empresa cumpre com as exigências de reserva de cargos previstos em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz,

conforme disposto no art. 92, inciso XVII da Lei 14.133/2021.

9.4.3. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO – FINANCEIRA

9.4.3.1. Em relação aos licitantes que estiverem **ou NÃO CADASTRADOS** no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF no nível da **qualificação econômico-financeira**, deverão apresentar a seguinte documentação:

9.4.3.2. **Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;**

9.4.3.3. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis **DOS DOIS ÚLTIMOS** exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

9.4.3.3.1. Os documentos referidos no item anterior limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

9.4.3.4. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade e/ou balanço de abertura;

9.4.3.5. A comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um) resultantes da aplicação das fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

$$\text{Passivo Circulante}$$

9.4.3.6. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), devem comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação ou item pertinente, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta de preços, de acordo com o art. 69, § 4º da Lei nº 14.133/2021.

9.4.4. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

9.4.4.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com as características e quantidades do objeto da licitação, **através da apresentação de atestado de desempenho anterior**, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprobatório da capacidade técnica para atendimento ao objeto da presente licitação.

9.4.4.2. O (s) atestado(s) deverá (ão) conter, preferencialmente: nome empresarial e dados de identificação da instituição emitente (CNPJ, endereço, telefone); local e data de emissão; e nome, cargo, telefone, e-mail e a assinatura do responsável pela veracidade das informações.

9.4.4.3. O(s) Atestado(s) de capacidade técnica, deverá ser fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da empresa licitante, comprovando sua responsabilidade e experiência técnica na execução dos serviços de instalação e configuração da solução,

9.4.4.4. A exigência de atestados deve restringir-se às parcelas de maior relevância ou de valor significativo do objeto da licitação. Considerando que o objeto deste certame consiste em item único, este configura, por si só, a parcela de maior relevância e valor significativo, nos termos do art. 67 da Lei nº 14.133/2021, sendo exigível a comprovação da capacidade técnica para sua integral execução.

9.4.4.5. A referida exigência de atestados fundamenta-se em justificativa técnica detalhada neste Termo de Referência, considerando os riscos inerentes à execução dos serviços e a necessidade de comprovar a capacidade da licitante em assumir integralmente contrato das dimensões e criticidade estabelecidas.

9.4.4.6. Portanto, a exigência de atestado (s) justifica-se para fins de comprovação perante a Administração, por

intermédio de um documento subscrito por terceiro alheio à disputa licitatória, de que o licitante já executou o objeto compatível com o licitado em outra oportunidade e que a referida execução foi a contento, o que trará confiança e segurança ao órgão licitador de que o aludido licitante possui a respectiva expertise.

9.4.4.7. O contratado deverá apresentar uma autorização ou concessão da ANATEL para a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência, no ato da assinatura do contrato ou de instrumento equivalente, conforme item 4.5.10.6.

9.4.5. REQUISITOS IDONEIDADE

9.4.5.1. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/pagina-interna/603245-ceis>);

9.4.5.2. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/pagina-interna/603244-cnep>);

9.4.5.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);

9.4.5.4. Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>);

9.5. DO CONSÓRCIO

9.5.1. O objeto da presente licitação consiste na contratação de serviço de link redundante, caracterizado como serviço comum de telecomunicações, amplamente ofertado no mercado por provedores de internet de diversos portes. Trata-se de solução técnica padronizada, que não demanda a mobilização de estruturas extraordinárias ou investimentos vultosos que justifiquem a união de empresas em consórcio para sua execução.

9.5.2. Considerando a natureza do serviço, observa-se que o mercado é extremamente pulverizado, com milhares de empresas aptas a fornecer o serviço de link redundante de forma individual. A vedação à participação de consórcios, neste caso específico, não compromete a competitividade do certame, uma vez que o mercado local, regional e nacional conta com inúmeros fornecedores habilitados a atender integralmente às exigências do Termo de Referência. O instituto do consórcio presta-se a viabilizar objetos de grande vulto ou alta complexidade, nos quais uma empresa isoladamente não teria capacidade técnica ou financeira para executar, o que não se aplica à presente contratação.

9.5.3. A prestação de serviço exige continuidade, estabilidade e responsabilidade técnica unificada. A admissão de consórcios poderia fragmentar a responsabilidade pela entrega do serviço, gerando riscos quanto ao atendimento de prazos de reparo (SLA) e à resolutividade em eventuais interrupções. A Administração Pública não pode arcar com o ônus de gerir conflitos entre consorciadas ou dificuldades na apuração de responsabilidades por falhas na prestação de um serviço essencial para a continuidade das atividades institucionais.

9.5.4. Ademais, a participação de consórcios implicaria análise documental e jurídica mais complexa na fase de habilitação, sem qualquer ganho técnico ou econômico que justifique o incremento da burocracia. Tratando-se de objeto de baixa complexidade e ampla disponibilidade no mercado, a manutenção da vedação aos consórcios alinha-se aos princípios da eficiência, economicidade e segurança na execução contratual.

10. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O valor médio levantado em fase de planejamento ficou estimado em R\$ 5.179,18 (cinco mil, cento e setenta e nove reais e dezoito centavos) ao mês.

10.2. Assim sendo, por se tratar de um serviço continuado, o valor anual foi estimado em R\$ 62.150,16 (sessenta e dois mil, cento e cinquenta reais e dezesseis centavos).

10.3. Para um período de 36 meses, o valor global estimado é de **R\$ 186.450,48 (cento e oitenta e seis mil, quatrocentos e cinquenta reais e quarenta e oito centavos).**

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. A classificação orçamentaria será indicada pela Secretaria de Finanças e colacionada aos autos assim que requisitada pela Coordenadoria de Licitações.

11.2. No preço total do objeto deverão estar inclusos todos os tributos (impostos, taxas e contribuições), sejam federais, estaduais e municipais, bem como frete, comissões, pessoal, embalagem, seguros, encargos sociais e trabalhistas, assim como demais insumos inerentes que incidam ou venham a incidir sobre o objeto, sejam de quais naturezas forem.

11.3. Os preços finais unitários e totais propostos pelos licitantes não poderão ultrapassar o preço unitário e total estimado pela Administração, sob pena de desclassificação da proposta.

11.4. JUSTIFICATIVA PARA APLICAÇÃO OU NÃO DO BENEFÍCIO PREVISTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006.

11.4.1. Considerando que o valor estimado está acima de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais), a futura licitação não possui itens ou lotes exclusivos à participação de microempresa ou empresa de pequeno porte.

11.4.2. Não terá cota reservada de até 25% prevista no *caput* do art. 8º do Decreto n. 8.538/15, haja vista que o objeto da pretensa contratação, trata-se de prestação de serviços e não aquisição de bens, conforme disposto no artigo supracitado.

12. DA RESCISÃO CONTRATUAL

12.1. A rescisão contratual poderá ser:

12.1.1. Determinada por ato unilateral e estrito da Administração, nos casos enumerados no artigo 138, inciso I e art. 139 da Lei 14.133/2021.

12.1.2. Consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração;

12.1.3. Determinada por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial.

12.2. A rescisão acarretará, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial por parte da CONTRATANTE, a retenção dos créditos decorrentes do instrumento contratual ou documento equivalente, limitada ao valor dos prejuízos causados, além das sanções previstas neste ajuste, até a completa indenização dos danos.

12.3. O instrumento contratual ou documento equivalente poderá ser denunciado, por qualquer das partes, mediante aviso prévio com antecedência mínima de trinta dias, por meio de correspondência protocolizada.

12.4. Fica expressamente acordado que, em caso de rescisão, nenhuma remuneração será cabível, a não ser o ressarcimento de despesas autorizadas pela CONTRATANTE, e comprovadamente realizadas pela CONTRATADA, previstas no instrumento contratual ou documento equivalente.

12.5. Em caso de cisão, incorporação ou fusão da CONTRATADA com outras empresas, caberá à CONTRATANTE decidir pela continuidade do instrumento contratual ou documento equivalente.

12.6. As partes reconhecem os direitos da administração, em caso de rescisão administrativa prevista no art. 138 e 139 da Lei Federal 14.133/2021.

13. GESTORES RESPONSÁVEIS

13.1. Edson Marcelo Caramelo – Gestor Administrativo

13.2. Erik Thago Mugartt Queiroz

14. CONSIDERAÇÕES FINAIS

14.1. A Nota Fiscal deverá emitida em favor do Fundo Especial para o Aperfeiçoamento e Desenvolvimento das Atividades da Defensoria Pública, CNPJ nº 05.505.050/0001-44, e deverá ser encaminhada à Secretaria de Gestão Administrativa para o devido recebimento e conferência.

15. ANEXOS

15.1. Anexo I – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

15.2. Anexo II – MINUTA - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

15.3. Anexo III – MODELO CARTA DE PREPOSTO

15.4. Anexo IV – MODELO ATA DE REUNIÃO

15.5. Anexo V – MODELO REGISTRO DE OCORRÊNCIA

15.6. Anexo VI – MODELO RECEBIMENTO PROVISÓRIO

15.7. Anexo VII – MODELO RECEBIMENTO DEFINITIVO

15.8. Anexo VIII – MODELO AVALIAÇÃO DO SERVIÇO

15.9. Anexo IX – INDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

Leandro Notari
Analista de Defensoria

ANEXO I - TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTES ANEXOS

1.1 O presente anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas partes no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

2. DEFINIÇÕES

2.1. Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1. Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

2.1.2 LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais - significam qualquer Dado Pessoal tratado, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

2.1.4 Serviços - refere-se à contraprestação, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) – significa qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das partes e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da Informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação, indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras – significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

2.1.8 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados” terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/2018.

2.1.9 As partes comprometem-se a proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, observando-se, em especial, o disposto nas Leis 13.709/2018 (LGPD) e 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

3. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres das partes:

3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com fundamento na hipótese legal de **execução de contrato**, nos termos do art. 7º, inciso V, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), sendo este tratamento necessário para a prestação dos serviços contratados e limitado às finalidades previstas neste instrumento. As partes responsabilizam-se: (i) pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular; (ii) pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas; e (iii) pela definição da forma de tratamento dos dados, informando ao titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste contrato.

3.1.2 Notificar a outra parte sobre qualquer possível risco de Incidente de Segurança ou de descumprimento com quaisquer Leis e Regulamentos de Proteção de Dados de que venha a ter conhecimento ou suspeita, devendo a parte responsável, em até 30 (trinta) dias corridos, tomar as medidas necessárias.

3.1.3 Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do contrato e do serviço contratado, e utilizá-lo, quando seja o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD.

3.1.4 Cooperar com a outra parte no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo.

3.1.5 Comunicar, sem demora, à outra parte o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra parte, corrigindo, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.

3.1.6 Informar imediatamente à outra parte quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente contrato.

3.1.7 Abster-se de responder qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

3.1.8 Informar imediatamente à outra parte, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente contrato, assim que tomar conhecimento de:

- a) qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra parte por oficiais do governo ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;
- b) quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;
- c) qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte; e
- d) qualquer incidente ou violação que afete o negócio ou que demande ação da outra parte.

3.2 O subitem anterior interpreta-se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das partes previstas neste Contrato e seus demais anexos.

4. DOS COLABORADORES DA CONTRATADA

4.1 A CONTRATADA assegurará que o acesso e o Tratamento dos Dados Pessoais armazenados pelo Contratante fiquem restritos aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:

4.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e

4.1.2 Tenham conhecimento das obrigações da CONTRATADA, incluindo as obrigações do presente Termo.

4.2 Todos os Colaboradores da CONTRATADA, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pela lei 13.709/2018.

5. DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

5.1 A CONTRATADA adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, a CONTRATADA deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais Incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

5.2 A CONTRATADA manterá os Dados Pessoais de clientes do Contratante e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. A CONTRATADA designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

5.3 Em caso de incidente de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo Contratante, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, a CONTRATADA comunicará ao Contratante imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pela CONTRATADA; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso a CONTRATADA não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

6. DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

6.1 As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, são permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos a seguir:

6.2 A CONTRATADA deverá notificar o Contratante, sem demora indevida, de quaisquer intenções de transferências permanentes ou temporárias dos Dados Pessoais do Contratante para um terceiro país e somente realizar tal transferência após obter autorização, por escrito, que pode ser negada a seu critério.

6.3 Essa notificação deverá conter informações detalhadas sobre para quais países as informações seriam transferidas e para quais finalidades.

6.4 Quando a transferência for solicitada pelo Contratante ou necessária para a prestação dos Serviços (mediante prévia autorização, por escrito, do Contratante), a parte CONTRATADA deverá adotar os mecanismos de transferência internacional pertinentes (incluindo, quando aplicável, as futuras cláusulas padrão aprovadas pela ANPD para Transferência Internacional de Dados Pessoais, sempre que estiverem disponíveis, ou, quando aplicável, cláusulas contratuais exigidas por países destinatários).

7. DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CONTRATANTE

7.1 As partes acordam que, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo (30) dias, serão eliminados completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

8. DAS RESPONSABILIDADES

8.1 Eventuais responsabilidades das partes serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

9. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

9.1.1 Na hipótese de conflito entre o presente Anexo e o Contrato, prevalecerão as disposições do Contrato.

9.1.2 As partes ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

9.1.3 Caso qualquer disposição deste Termo seja inválida ou inexecutável, o restante deste Termo permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexecutável deve ser (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das partes o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexecutável nunca estivesse contida nele.

Campo Grande/MS, ____ de _____ de 20__.

Comissão de Proteção e Privacidade de Dados (CPPD)

ANEXO II - MINUTA - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

CONTRATO Nº_____/202X

A_____ doravante referida simplesmente como CONTRATADA, inscrita no CNPJ/MF sob o número, com endereço, neste ato representada pelo, _____, nos termos do _____, compromete-se a observar o presente TERMO DE COMPROMISSO, firmado perante a **DEFENSORIA PÚBLICA ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL**, em conformidade com as cláusulas que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste TERMO DE COMPROMISSO é a necessária e adequada proteção às informações controladas de propriedade exclusiva da DPE/MS fornecidas à CONTRATADA para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente no

Subcláusula Primeira - A CONTRATADA reconhece que, em razão da prestação de serviços à DPE/MS, tem acesso a informações que pertencem à DPE/MS, que devem ser tratadas como controladas.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

O termo “informações controladas de propriedade exclusiva da DPE/MS” abrange toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outras a que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a CONTRATADA ter acesso durante ou em razão da execução do contrato celebrado.

Subcláusula Primeira - Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a CONTRATADA deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal da DPE/MS, referido no Contrato, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa da DPE/MS poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES

A CONTRATADA compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da DPE/MS, das informações controladas reveladas.

Subcláusula Primeira – As informações de caráter técnico observadas ou informadas durante a execução do contrato que impactem especificamente os produtos ou serviços fornecidos e prestados pela CONTRATADA poderão ser utilizadas por essa para a melhoria de seus produtos, reparos ou mesmo compartilhados com outros clientes sem a necessidade de autorização prévia da DPE/MS. Em nenhum momento o nome da DPE/MS ou outra fonte poderá ser vinculada ou distribuída conjuntamente com a informação dos produtos da CONTRATADA.

Subcláusula Segunda - A CONTRATADA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços à DPE/MS, as informações controladas reveladas.

Subcláusula Terceira - A CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços à DPE/MS, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações controladas reveladas.

Subcláusula Quarta - A CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

Subcláusula Quinta - A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente à DPE/MS qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

CLÁUSULA QUARTA - DO DESCUMPRIMENTO

A quebra do sigilo das informações controladas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da DPE/MS,

possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a DPE/MS e a CONTRATADA sem qualquer ônus para a DPE/MS. Nesse caso, a CONTRATADA estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela DPE/MS, inclusive os de ordem moral, bem como as responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES

A CONTRATADA devolverá imediatamente à DPE/MS, ao término do Contrato, todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com a DPE/MS.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor a partir de sua assinatura e enquanto perdurar a natureza sigilosa ou restrita da informação, inclusive após a cessação da razão que ensejou o acesso à informação.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos neste TERMO DE COMPROMISSO, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pela DPE/MS.

Por estarem de acordo, a CONTRATADA, por meio de seu representante, firma o presente TERMO DE COMPROMISSO, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

Campo Grande, MS, ____ de _____ de ____.

REPRESENTANTE DA CONTRATADA

VINCULO COM A CONTRATADA

RG:

CPF:

DE ACORDO:

(integrantes da equipe técnica da contratada)

Nome:

RG:

(integrantes da equipe técnica da contratada)

Nome: _____
RG: _____

ANEXO III - MODELO - CARTA DE PREPOSTO

OUTORGANTES: (Nome da empresa), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ _____, estabelecida comercialmente a (endereço Completo da empresa), neste ato representado pelo Sr(a) (representante legal da empresa), CPF _____, RG _____, residente e domiciliado (endereço da residência do representante legal).

PREPOSTO: (nome do preposto indicado pela empresa), brasileiro, (estado civil), (cargo que ocupa na empresa ou profissão), portador da carteira de Identidade nº _____, CPF nº _____, residente e domiciliado a (endereço residencial do preposto).

PODERES: para o fim especial de representar a empresa outorgante na condição de PREPOSTO no Contrato ____/20__, celebrado entre a Defensoria Pública de Mato Grosso do Sul, podendo o mesmo utilizar de todos os poderes necessários ao fiel cumprimento do presente mandato no sentido de resolver quaisquer ocorrências relacionadas à execução do contrato, podendo firmar atas, entregar e receber documentos, firmar acordos operacionais, aditar, discordar, transigir, firmar compromissos em nome da outorgante, tendo esta a validade de vigência do contrato.

(Cidade da empresa), data. Assinatura
Nome do Representante Legal da Empresa
RG
CPF
Carimbo
Telefone/e-mail para eventual contato

ANEXO IV - MODELO – ATA DE REUNIÃO DE ALINHAMENTO

Unidade	
Contrato nº	
Contratada	
Objeto	

Na presente ata, que será juntada aos autos do processo administrativo de fiscalização, estão as deliberações tomadas em reunião com o preposto do contratado.

Na reunião foram promovidos os esclarecimentos acerca das obrigações contratuais e a metodologia de trabalho da fiscalização, em especial, *(inserir informações da reunião de alinhamento, realizada em momento imediatamente anterior à prestação de serviços)*.

(Data e Assinaturas)

Nome do Gestor:

Nome do Fiscal Técnico:

Nome do Fiscal Administrativo:

Nome do Preposto:

ANEXO V - MODELO – REGISTRO DE OCORRÊNCIA

Contrato nº	Mês/Ano:
Objeto	
Contratada:	

Ocorrência:	(informar aqui as ocorrências)
-------------	--------------------------------

Observações/Sugestões e Reclamações	(informar aqui)
-------------------------------------	-----------------

Data: XX/XX/XXXX	Gestor do Contrato: Fiscal Técnico do Contrato:
------------------	--

ANEXO VI - MODELO – TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Contrato nº	Número da OS/Nota de Empenho:
Objeto	
Contratada:	
Contratante: Defensoria Pública-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul	

Atestamos o recebimento provisório do objeto relativo ao contrato em epígrafe, para efeito de posterior verificação da conformidade do material com as especificações detalhadas no contrato/nota de empenho, nos termos indicados abaixo:

Condições de recebimento:

Condições do Recebimento	SIM	NÃO
1. O material foi entregue dentro do prazo?		
2. Entregue na quantia exigida?		
3. Material acondicionado em embalagem diversa.		

da especificada no Termo de Referência?		
4. Material entregue sem prévia comunicação de data e hora tal qual especificado no Termo de Referência?		
5. Carga e descarga do material realizada em desacordo com as especificações do Termo de Referência?		
6. Material entregue respeitou os parâmetros de marca e modelo descritos no Termo de Referência E Proposta Atual?		
7. A integridade do material entregue foi observada?		

Observações:

(Preencher este campo quando houver necessidade de complementar ressalvas nas condições de recebimento ou registrar condição de recebimento não contemplada)

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços e/ou bens ocorrerá em até **XXX** dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato supracitado.

Campo Grande – MS, XX/XX/XXXX.

ANEXO VII - MODELO – TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Contrato nº	Número da OS/Nota de Empenho:
Objeto	
Contratada:	
Contratante: Defensoria Pública-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul	

Por este instrumento, nos termos dos artigos 140 da Lei Federal n. 14.133/2021, atestamos para os devidos fins, que os serviços e/ou bens, identificados acima possuem a especificação e qualidade compatível com as especificadas no Termo de Referência/Projeto Básico do Contrato supracitado.

Campo Grande – MS, XX/XX/XXXX.

<div>_____</div> Gestor do Contrato	<div>_____</div> Fiscal Técnico do Contrato
--	--

Ciência:

ANEXO VIII - MODELO – ATESTADO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

UNIDADE					
CONTRATO Nº					
CONTRATADA					
OBJETO					
AVALIAÇÃO DO FISCAL					
ITEM	DESCRIÇÃO	ATENDIDO INTEGRALMENTE	ATENDIDO PARCIALMENTE	NÃO ATENDIDO	INAPLICÁVEL
1	A Contratada indicou preposto para ser o contato com o fiscal do contrato na condução de eventuais problemas ou ajustes na realização dos serviços?				
2	A manutenção preventiva foi realizada a contento?				
3	A manutenção corretiva foi realizada a contento?				
4	A contratada cumpriu com os prazos contratuais previstos?				
5	Os serviços foram realizados de forma eficaz e com qualidade				
6	A empresa contratada executou os serviços com funcionários devidamente identificados, uniformizados e utilizando equipamento de proteção individual (EPI) quando necessário?				
7	Os utensílios/bens/materiais ou equipamentos da Administração foram preservados pela Contratada?				
8	A Contratada vem cumprindo as obrigações previstas no Projeto Básico/Termo de Referência?				
9	Havendo eventual necessidade de refazer o serviço, o mesmo foi corrigido com eficiência pela contratada?				
Observações					

1. Quando for assinalado "Atendido Parcialmente" ou "Não Atendido", detalhar o problema no campo OBSERVAÇÕES;
2. Não deixar campo em branco. Caso algum item não se aplique ao contrato analisado, assinalar o campo "Inaplicável";
3. Caso não tenha ocorrido necessidade de refazer o serviço, assinalar o campo como "Inaplicável";

AVALIAÇÃO DO GESTOR					
ITEM	DESCRIÇÃO	ATENDIDO INTEGRALMENTE	ATENDIDO PARCIALMENTE	NÃO ATENDIDO	INAPLICÁVEL
1	A Contratada indicou preposto para ser o contato com o fiscal do contrato na condução de eventuais problemas ou ajustes na realização dos serviços?				
2	A Contratada apresentou a documentação vinculado ao contrato para efetivação da liquidação e pagamento?				
Observações					

<div></div> <div>Gestor do Contrato</div>	<div></div> <div>Fiscal Técnico do Contrato</div>
---	---

ANEXO IX - INDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. Objetivo

O IMR tem como objetivo avaliar o desempenho da contratada na execução dos serviços de Link Dedicado de Acesso à Internet, com velocidade mínima de 1 Gbps (gigabit por segundo) em full duplex, com base em critérios de disponibilidade, taxa de erro, latência, perda de pacote e demais métricas estabelecidas no Termo de Referência (TR).

Além do relatório mensal, a solução de gerenciamento da CONTRATADA deve permitir a geração de relatórios sob demanda ou agendados pelo CONTRATANTE, abrangendo qualquer período dentro da vigência contratual. O formato dos relatórios gerados deve ser, obrigatoriamente, em PDF ou CSV, garantindo a portabilidade dos dados para análise pela Secretaria de Tecnologia da Informação.

2. Nas tabelas abaixo estão detalhados todos os indicadores destinados à aferição da qualidade dos serviços prestados:

MÉTRICA 1 - Disponibilidade (IMR-01)	
Indicador de Qualidade	Índice de Disponibilidade.
Métrica	<p>Indicador é calculado com a seguinte forma:</p> <p>IDM=[(To - Ti)/To] X 100</p> <p>Onde:</p> <p>IDM = índice de disponibilidade mensal do LINK em %</p> <p>To = período de operação (um mês) em minutos.</p> <p>Ti = somatório dos tempos de inoperância durante o período de operação (1 mês) em minutos.</p> <p>No caso de inoperância reincidente num período inferior a 4 horas, contado a partir do restabelecimento do link da última inoperância, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade do enlace o início da primeira inoperância até o final da última inoperância, quando o link estiver totalmente operacional.</p> <p>Os tempos de inoperância serão os tempos em que os links apresentarem problemas que serão obtidos dos chamados abertos no sistema de abertura de chamados técnicos (Trouble Ticket) e os tempos de indisponibilidade computados pela violação do indicador de Retardo.</p> <p>Para fins de cálculo do tempo de inoperância (Ti), não serão computados os períodos de interrupção do serviço para Manutenções Programadas, desde que estas sejam solicitadas com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas e formalmente autorizadas pela fiscalização do contrato, não podendo exceder 04 (quatro) horas mensais por link, preferencialmente em horários de baixa utilização (das 22h às 06h), ressalvados, contudo, os casos fortuitos e de força maior.</p>
Periodicidade de Aferição	Mensal
Mínimo Aceitável	99,5%
Termo de Referência - retificado (0442609) SEI 33/004859/2025 / pg. 30	

Pontos de Controle	A CONTRATADA realizará, por meio da sua solução de gerenciamento, a coleta e o armazenamento de informações a respeito do serviço pelo tempo de duração do contrato.
Relatórios de Níveis de Serviço	<p>A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente ao CONTRATANTE, relatório com os índices apurados, totalizados do serviço.</p> <p>Nos relatórios citados deverão ser apresentados: o número do ticket, tempo de indisponibilidade (horas e minutos), o tempo de interrupções programadas, o tempo de interrupções de responsabilidade do CONTRATANTE.</p> <p>A CONTRATADA deverá disponibilizar, quando demandada pelo CONTRATANTE, relatório detalhando os tempos de falhas (com hora de início e fim da inoperância), minutos excedentes ao prazo máximo para reparo e disponibilidade no período (mês) e motivo(s) da(s) indisponibilidade(s) apurada(s).</p> <p>Após análise do fiscal técnico, poderá ser desconsiderado do período de inoperância, o tempo decorrente da impossibilidade da CONTRATADA acessar os equipamentos nas instalações do CONTRATANTE, comprovando a CONTRATADA que o problema estava nas dependências do CONTRATANTE.</p>

MÉTRICA 2 - TAXA DE ERRO (IMR-02)	
Indicador de Qualidade	Percentual de erros no Link
Métrica	<p>Indicador é calculado com a seguinte fórmula:</p> <p>TER = (QEQ / TTQ) X 100</p> <p>Onde:</p> <p>TER = Indicador de taxa de erro;</p> <p>TTQ = Quantidade total de quadros enviados ou recebidos em um determinado período;</p> <p>QEQ = Quantidade de erros identificados em um determinado período.</p>
Periodicidade de Aferição	<p>Esta métrica deverá ser aferida, ininterruptamente, em intervalos de 10 minutos.</p> <p>O período utilizado no cálculo da métrica será o período do intervalo entre as aferições.</p>
Máximo Aceitável	0,5%

MÉTRICA 3 - LATÊNCIA (IMR-03)	
Indicador de Qualidade	Tempo de latência de ida e volta do pacote através do link contratado
	<p>A latência deve mensurar o tempo do trajeto de ida-e-volta (<i>RTT - round trip time</i>) de um pacote do tipo ICMP com tamanho de 64 bytes.</p> <p>Para efeito de mensuração desta métrica utiliza-se as seguintes considerações:</p> <ul style="list-style-type: none">● As medições de latência devem ser feitas entre Appliance da CONTRATADA ou equipamento na instalação da CONTRATANTE, instalado na Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), e alvos a serem definidos e informados pela equipe técnica da CONTRATANTE, direcionados preferencialmente a infraestruturas de nuvem corporativa (ex: AWS), produtividade (ex: Microsoft

Métrica	<p>365) ou Pontos de Troca de Tráfego (ex: ix.br).</p> <p>A relação de sites destina-se à simples verificação de disponibilidade de comunicação com a Internet, levando em conta os sites de maior relevância para a prestação de serviços da DPE/MS, podendo ser atualizada em função das alterações de tais condições.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pacote é a unidade de transferência de dados na camada de redes do modelo OSI, ou seja, os datagramas TCP, UDP, ICMP e ARP; ● A aferição da latência será realizada através de sondas ou sistemas de monitoramento (NMS) da contratada com acesso à contratante, utilizando-se a métrica de Percentil 95 (P95) sobre as amostras coletadas no intervalo de 1 mês. ● Caso o valor do P95 ultrapasse os limites das faixas estabelecidas, aplicar-se-á a glosa correspondente. ● Serão desconsiderados os períodos em que os valores mensurados ultrapassem o limite aceitável desta métrica, caso o volume médio de utilização do link no mesmo período seja superior a 95% da velocidade do respectivo enlace. ● Para garantir a validade das medidas a CONTRATADA poderá configurar os roteadores da rede (nível 3 da camada OSI) para tratarem os pacotes ICMP com prioridade, porém nunca superior ao restante do tráfego.
Máximo aceitável	40 ms (quarenta milissegundos)
Periodicidade Aferição	<p>Esta métrica deverá ser aferida, ininterruptamente, em intervalos de 10 minutos.</p> <p>O período utilizado no cálculo da métrica será o período do intervalo entre as aferições.</p>

MÉTRICA 4 – PERDA DE PACOTES (IMR-04)	
Indicador de Qualidade	Percentual de perda de pacotes IP ao longo da rede da CONTRATADA em um determinado período.
Métrica	<p>Indicador é calculado com a seguinte forma:</p> <p>TPP = (QPP / QTP) X 100</p> <p>Sendo:</p> <p>TPP = Indicador de perda de pacotes</p> <p>QTP = Quantidade total de pacotes enviados ou recebidos em um determinado período</p> <p>QPP = Quantidade de pacotes perdidos em um determinado período</p> <p>Para efeito de mensuração desta métrica utiliza-se as seguintes considerações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pacote é a unidade de transferência de dados na camada de redes do modelo OSI, ou seja os datagramas TCP, UDP, ICMP e ARP; ● O envio de pacotes para obtenção dos quantitativos utilizados no cálculo desta métrica deve ocorrer entre o backbone da Contratada e a interface do roteador instalado no DPE-MS. ● Serão desconsiderados os períodos em que os valores mensurados ultrapassem o limite aceitável desta métrica, caso: ● O volume médio de utilização do link no mesmo período seja superior a 90% da velocidade do respectivo enlace; ● For causada por volume que exceda a largura de banda contratada no enlace de comunicação de dados entre o DPE-MS e a Contratada; ● Se o pacote for explicitamente descartado para evitar um ataque de DoS ou DDoS.
Periodicidade de Aferição	<p>Esta métrica deverá ser aferida, ininterruptamente, em intervalos de 10 minutos.</p> <p>O período utilizado no cálculo da métrica será o período do intervalo entre as aferições.</p>
Máximo	

Maximo Aceitável	1% de perda
------------------	-------------

3. Durante a vigência do contrato poderão ser aplicados descontos na fatura, em caso de eventual descumprimento dos Instrumentos de Medição de Resultado (IMR), a título de glosa;

3.1. Para o IMR-1 (Disponibilidade) serão aplicados os descontos percentuais definidos na tabela abaixo:

Serviço	Desconto mensal
Link Dedicado de Acesso à Internet, com velocidade mínima de 1 Gbps (gigabit por segundo) em <i>full duplex</i> .	Faixa 1: até 99,5% de prestação de serviço - pagamento integral da Nota Fiscal (NF). Faixa 2: de 99,4% a 99% de prestação de serviço - glosa de 5% da NF. Faixa 3: de 89,9% a 89% de prestação de serviço - glosa de 10% da NF. Faixa 4: Inferior a 89% de prestação de serviço - glosa de 20% da NF.

3.2. Para o IMR-2 (Taxa de erro) serão aplicados os descontos percentuais definidos na tabela abaixo:

Serviço	Desconto mensal
Link Dedicado de Acesso à Internet, com velocidade mínima de 1 Gbps (gigabit por segundo) em <i>full duplex</i> .	Faixa 1: até 0,5% de Taxa de erros - pagamento integral da NF. Faixa 2: de 0,6% a 1% de Taxa de erros - glosa de 5% da NF. Faixa 3: de 1,1% a 2% de Taxa de erros - glosa de 10% da NF. Faixa 4: Superior a 2% de Taxa de erros - glosa de 20% da NF.

3.3. Para o IMR-3 (Latência) serão aplicados os descontos percentuais definidos na tabela abaixo:

Serviço	Desconto mensal
Link Dedicado de Acesso à Internet, com velocidade mínima de 1 Gbps (gigabit por segundo) em <i>full duplex</i> .	Faixa 1: Até 40ms - pagamento integral da NF. Faixa 2: de 41ms a 50ms - glosa de 5% da NF. Faixa 3: de 51ms a 60ms - glosa de 10% da NF. Faixa 4: Superior a 60ms - glosa de 20% da NF.

3.4. Para o IMR-4 (Perda de pacotes) serão aplicados os descontos percentuais definidos na tabela abaixo:

Serviço	Desconto mensal
Link Dedicado de Acesso à Internet, com velocidade mínima de 1 Gbps (gigabit por segundo) em <i>full duplex</i> .	Faixa 1: até 1% de Perda de pacotes - pagamento integral da NF. Faixa 2: de 1,1% a 2% de Perda de pacotes - glosa de 5% da NF. Faixa 3: de 2,1% a 3% de Perda de pacotes - glosa de 10% da NF. Faixa 4: Superior a 3% de Perda de pacotes - glosa de 20% da NF.

4. O somatório das glosas aplicadas em um único ciclo de faturamento mensal, decorrentes do descumprimento parcial ou total de diferentes itens de serviço, não poderá exceder o limite de **30% (trinta por cento)** do valor total bruto da respectiva Nota Fiscal. Caso o cálculo aritmético das inconformidades ultrapasse este percentual, o desconto será limitado ao teto estabelecido, sem prejuízo da aplicação de sanções administrativas previstas em lei por reincidência ou inexecução.



conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GABRIEL BARBOSA BRANDÃO, TÉCNICO DE DEFENSORIA**, em 16/04/2026, às 15:14, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://bit.ly/3T0MKe9> informando o código verificador **0442609** e o código CRC **F0537CCF**.

33/004859/2025

0442609v4