

TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de Serviço de Conectividade à Internet Dedicada para Unidades Administrativas e Educacionais
Proc. Administrativo 2.439/2025

1. Objeto

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de **serviço de conectividade à internet dedicada, com fornecimento de link de dados IP (Internet Protocol) de alta velocidade, simétrico e full duplex**, incluindo a instalação, configuração, manutenção preventiva e corretiva, e suporte técnico especializado, para atender às necessidades de acesso à internet das **16 (dezesesseis) unidades administrativas e educacionais da Secretaria Municipal de Educação**, conforme especificações e condições estabelecidas neste documento.

2. Justificativa

A presente contratação visa garantir a **continuidade e aprimoramento dos serviços essenciais** prestados pela Secretaria Municipal de Educação, que dependem intrinsecamente de acesso estável e de alta performance à internet. A conectividade é fundamental para a execução de atividades administrativas, pedagógicas, de pesquisa e extensão, incluindo acesso a sistemas corporativos, plataformas de ensino a distância, comunicação eletrônica, pesquisa acadêmica e interação com a comunidade.

2.1. O dimensionamento das velocidades decorre do levantamento técnico realizado junto às unidades administrativas e escolares da Rede Municipal de Ensino, considerando as necessidades operacionais identificadas, o perfil de uso das unidades e os quantitativos consolidados no DFD e no ETP. Considerando os seguintes fatores:

- **Número de Usuários Concorrentes:** Estimativa do pico de usuários simultâneos (alunos, professores, servidores) em cada unidade, considerando o horário de maior fluxo e a capacidade instalada de dispositivos.
- **Perfil de Uso:** Análise do tipo de tráfego gerado (navegação web, streaming de vídeo para aulas, acesso a plataformas educacionais, videoconferências, uso de sistemas em nuvem, download/upload de arquivos grandes).
- **Infraestrutura Existente:** Avaliação da rede local (LAN) de cada unidade, capacidade dos equipamentos ativos (switches, roteadores Wi-Fi) e número de pontos de rede disponíveis.
- **Projeção de Crescimento:** Consideração do aumento esperado no número de usuários e na demanda por serviços digitais ao longo da vigência contratual, bem como a implementação de novas tecnologias educacionais e administrativas.
- **Requisitos Mínimos de Aplicações Críticas:** Levantamento dos requisitos de banda e latência para sistemas essenciais, como sistemas de gestão acadêmica e plataformas de comunicação unificada.

Com base nesta análise, as velocidades propostas (variando de **20 Mbps a 60 Mbps por unidade**) representam o equilíbrio entre desempenho e economicidade, garantindo a qualidade do serviço sem incorrer em superdimensionamento desnecessário. A **velocidade mínima de 20 Mbps** é justificada para unidades com menor número de usuários e perfil de uso mais básico, enquanto a **velocidade de 60 Mbps** é essencial para unidades com maior concentração de usuários e uso intensivo de recursos multimídia e plataformas colaborativas.

2.2. Justificativa para Não Parcelamento

A contratação em lote único, abrangendo todas as 16 (dezesesseis) unidades, é justificada pelos seguintes motivos, em conformidade com o **Art. 40, inciso V, alínea "a" da Lei nº 14.133/2021**:

- **Economia de Escala:** A contratação conjunta de múltiplos pontos de serviço de internet dedicada tende a gerar **melhores condições comerciais e preços unitários mais vantajosos** devido ao maior volume negociado, em comparação com a contratação individualizada de cada ponto.
- **Padronização e Gerenciamento Centralizado:** A contratação com um único fornecedor permite a **padronização dos equipamentos, tecnologias e procedimentos de suporte técnico**, facilitando a gestão, fiscalização e manutenção dos serviços por parte da Contratante. Isso **reduz a complexidade administrativa e operacional**, otimizando recursos humanos e financeiros.

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

- **Redução de Riscos Operacionais:** A multiplicidade de contratos com diferentes fornecedores para o mesmo tipo de serviço aumentaria a complexidade na resolução de problemas, dificultando a identificação da origem de falhas e a coordenação entre as partes. Um único contrato **simplifica a comunicação e a responsabilização**, garantindo uma resposta mais ágil e eficaz a incidentes.
- **Coerência da Rede:** A manutenção de uma arquitetura de rede coerente e integrada é facilitada por um único provedor, que pode oferecer soluções mais alinhadas e otimizadas para a interconexão e o gerenciamento do tráfego entre as unidades, se necessário.

2.3. Alinhamento Estratégico

A presente contratação está alinhada com o **Plano de Contratações Anual (PCA) de 2026** e com o **Planejamento Estratégico Institucional**, que prevê a **modernização da infraestrutura tecnológica** e a **ampliação do acesso digital** como pilares para a melhoria da qualidade dos serviços educacionais e administrativos. A disponibilidade de internet de alta qualidade é um **pré-requisito para a implementação de projetos de transformação digital**, como a expansão do uso de plataformas de e-learning, sistemas de gestão integrada e ferramentas de colaboração online.

2.4. Estudo Técnico Preliminar (ETP) e Documento de Formalização de Demanda (DFD)

O Estudo Técnico Preliminar (ETP), anexo a este Termo de Referência, apresenta a análise da necessidade da contratação, os requisitos da solução, os quantitativos estimados, os parâmetros de desempenho e a justificativa técnica para a contratação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), por meio de links dedicados via fibra óptica, destinados ao atendimento das unidades administrativas e escolares da Rede Municipal de Ensino de Bodocó/PE. O Documento de Formalização da Demanda (DFD), também anexo, formaliza a necessidade da área requisitante e subsidia a definição dos requisitos funcionais e operacionais da contratação.

3. Fundamento Legal

A presente contratação será realizada com fundamento no **Art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021**, que dispõe sobre a dispensa de licitação para contratações de pequeno valor, cujo limite para serviços e compras é de **R\$ 65.492,11 (sessenta e cinco mil quatrocentos e noventa e dois reais e onze centavos)**, atualizado pelo Decreto n.º 12.807, de 29 de dezembro de 2025. O valor total estimado para a contratação anual se enquadra neste limite, conforme demonstrado na Seção 5 deste TR.

4. Especificações Técnicas

O serviço de conectividade à internet dedicada deverá atender às seguintes especificações técnicas mínimas:

4.1. Características do Link

- **Tipo de Conexão:** Link de dados IP dedicado, simétrico (velocidades de download e upload iguais) e full duplex (transmissão e recepção simultâneas).
- **Meio Físico:** Link de dados por meio de fibra óptica dedicada. Em situações excepcionais, devidamente justificadas tecnicamente, poderá ser admitida solução alternativa que assegure desempenho equivalente aos parâmetros de qualidade estabelecidos neste Termo de Referência.
- **Endereçamento IP:** Fornecimento de, no mínimo, 1 (um) endereço IP público fixo e válido para cada unidade, com possibilidade de expansão mediante solicitação da Contratante.
- **Disponibilidade:** Disponibilidade mínima mensal de 98% (noventa e oito por cento), excluídas as manutenções programadas previamente comunicadas com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.
- **Latência (RTT - Round Trip Time):** Máximo de 20 ms (vinte milissegundos) para destinos nacionais.
- **Jitter (Variação de Latência):** Quando aplicável, deverá ser mantido em níveis compatíveis com a adequada prestação do serviço.
- **Perda de Pacotes (Packet Loss):** Máximo de 1% (um por cento).
- **Banda Mínima Garantida (BMG):** 100% (cem por cento) da velocidade contratada, vedado o compartilhamento de banda entre clientes.

4.2. Ponto de Entrega e Equipamentos

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

- **Ponto de Entrega:** O serviço deverá ser entregue em cada unidade da Contratante, em **ponto de rede Ethernet (RJ-45) padrão 10/100/1000 Base-T**, com interface Gigabit Ethernet, compatível com os equipamentos de rede da Contratante.
- **Equipamentos:** A Contratada deverá fornecer e instalar todos os equipamentos necessários para a prestação do serviço (modem, roteador de borda, conversores de mídia, antenas, etc.), incluindo a **fonte de alimentação e cabeamento de interligação até o ponto de entrega**. Os equipamentos deverão ser **novos, homologados pela ANATEL**, e permanecerão sob a responsabilidade da Contratada durante toda a vigência contratual, incluindo manutenção e substituição em caso de falha.
- **Inventário de Equipamentos:** A Contratada deverá apresentar à Contratante, no ato da instalação, um **inventário detalhado de todos os equipamentos instalados**, contendo modelo, número de série, patrimônio (se aplicável) e localização, para fins de controle e fiscalização.

4.3. Monitoramento e Gerenciamento

- **Ferramenta de Monitoramento:** A Contratada deverá disponibilizar à Contratante meios de monitoramento que permitam o acompanhamento do desempenho dos links contratados, contemplando, no mínimo, informações sobre disponibilidade do serviço, utilização da banda e registro de ocorrências.

Preferencialmente, tais informações poderão ser disponibilizadas por meio de ferramenta eletrônica com interface web ou outro mecanismo equivalente, que permita a consulta de dados atualizados e a geração de relatórios históricos (diários, semanais e mensais), sem ônus adicional para a Administração.

- **Relatórios de Desempenho:** A Contratada deverá fornecer relatórios mensais de desempenho contendo, no mínimo, indicadores de disponibilidade, tempo de resposta, registros de incidentes, interrupções verificadas e intervenções realizadas, os quais subsidiarão as atividades de acompanhamento, fiscalização e avaliação da qualidade dos serviços prestados.
- **Integração e Monitoramento Remoto:** A disponibilização de recursos adicionais de monitoramento remoto ou integração com ferramentas próprias da Contratante dependerá de viabilidade técnica, compatibilidade da infraestrutura e observância das normas de segurança da informação, não constituindo requisito obrigatório de habilitação ou de execução, salvo previsão expressa no instrumento convocatório e no contrato

4.4. Segurança da Informação e LGPD

- **Proteção de Dados:**
- A Contratada deverá garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados trafegados por meio de sua rede, adotando medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e demais normas aplicáveis.
- **Logs de Conexão:**
- A Contratada deverá manter os registros (logs) de conexão e acesso, quando aplicável, em conformidade com o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e demais regulamentações pertinentes, pelo prazo legal mínimo exigido, garantindo sua integridade, confidencialidade e rastreabilidade.
A disponibilização desses registros à Contratante deverá observar estritamente as hipóteses legais cabíveis, respeitados os direitos fundamentais de privacidade e proteção de dados, não sendo permitida sua divulgação indiscriminada.
- **Política de Segurança:**
- A Contratada deverá possuir e, quando solicitado, apresentar Política de Segurança da Informação e Termo de Confidencialidade aplicáveis aos seus colaboradores e eventuais subcontratados, assegurando que todos que tenham acesso a informações relacionadas à execução contratual estejam devidamente orientados e comprometidos com as diretrizes de segurança da informação, privacidade e proteção de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD)

4.5. Continuidade Operacional

A Contratada deverá adotar medidas de continuidade operacional compatíveis com a natureza do serviço contratado, de modo a assegurar a manutenção da prestação dos serviços em caso de falhas, interrupções ou eventos adversos, observados os níveis de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência.

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

Quando aplicável e tecnicamente justificado, a Contratada poderá dispor de Plano de Continuidade de Negócios (PCN) ou instrumento equivalente, contendo diretrizes e procedimentos voltados à mitigação de riscos e à rápida restauração dos serviços.

- **Redundância de Equipamentos:** A Contratada deverá adotar, sempre que tecnicamente viável, mecanismos de redundância de equipamentos e infraestrutura, com o objetivo de reduzir o risco de indisponibilidade do serviço.
- **Rotas Alternativas:** Deverão ser adotadas, quando tecnicamente viáveis, soluções que permitam a utilização de rotas alternativas para o tráfego de dados, minimizando impactos decorrentes de falhas em pontos específicos da rede.
- **Monitoramento e Suporte Operacional:** A Contratada deverá manter estrutura de monitoramento e suporte técnico compatível com a complexidade do serviço, apta a identificar falhas e atuar na sua correção dentro dos prazos estabelecidos nos níveis de serviço (SLA).
- **Contingência de Energia:** A Contratada deverá adotar medidas de contingência de energia adequadas à continuidade dos serviços, quando aplicável, especialmente em seus pontos de presença e equipamentos essenciais à prestação do serviço.

5. Quantitativos e Valor Estimado

A contratação abrangerá 16 (dezesseis) pontos de serviço, distribuídos conforme a tabela abaixo:

Unidade	Endereço	Velocidade Contratada (Mbps)	Valor Unitário Mensal Estimado (R\$)	Valor Mensal Total Estimado (R\$)
INTERNET - FIBRA ÓPTICA (DEDICADA) - PARA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO SEDE	Serviços de conexão de internet por meio de fibra óptica (dedicada) para Secretaria de Educação Sede – Rua Floriano Peixoto, 78, Centro. Preço por Mbps.	60	R\$ 523,80	R\$ 523,80
INTERNET - FIBRA ÓPTICA (DEDICADA) - PARA DIRETORIA GERAL PEDAGÓGICA	Serviços de conexão de internet por meio de fibra óptica (dedicada) para Diretoria Geral Pedagógica – Rua Cícero Bezerra, Centro. Preço por Mbps.	60	R\$ 523,80	R\$ 523,80
INTERNET - FIBRA ÓPTICA (DEDICADA) - PARA ESCOLA MUNICIPAL JOÃO GOMES DE SOUZA	Serviços de conexão de internet por meio de fibra óptica (dedicada) para Escola Municipal João Gomes de Souza – Vila de Sipaúba. Preço por Mbps.	40	R\$ 349,20	R\$ 349,20
INTERNET - FIBRA ÓPTICA (DEDICADA) - PARA ESCOLA MUNICIPAL JOÃO BATISTA DE SOUZA	Serviços de conexão de internet por meio de fibra óptica (dedicada) para Escola Municipal João Batista de Souza – Vila Bom Jardim. Preço por Mbps.	40	R\$ 349,20	R\$ 349,20
INTERNET - FIBRA ÓPTICA (DEDICADA) - PARA CRECHE MUNICIPAL EDITE RAMOS	Serviços de conexão de internet por meio de fibra óptica (dedicada) para Creche Municipal Edite Ramos – Vila de Sipaúba. Preço por Mbps.	40	R\$ 349,20	R\$ 349,20

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

INTERNET - FIBRA ÓPTICA (DEDICADA) - PARA CRECHE MUNICIPAL VÁRZEA DO MEIO	Serviços de conexão de internet por meio de fibra óptica (dedicada) para Creche Municipal Várzea do Meio – Várzea do Meio. Preço por Mbps.	40	R\$ 349,20	R\$ 349,20
INTERNET - FIBRA ÓPTICA (DEDICADA) - PARA CRECHE MUNICIPAL DORINA FERRAZ	Serviços de conexão de internet por meio de fibra óptica (dedicada) para Creche Municipal Dorina Ferraz – Av. Castelo Branco, Centro. Preço por Mbps.	40	R\$ 349,20	R\$ 349,20
INTERNET - FIBRA ÓPTICA (DEDICADA) - PARA CRECHE MUNICIPAL ALZIRINHA	Serviços de conexão de internet por meio de fibra óptica (dedicada) para Creche Municipal Alzirinha – Av. Castelo Branco, Centro. Preço por Mbps.	40	R\$ 349,20	R\$ 349,20
INTERNET - FIBRA ÓPTICA (DEDICADA) - PARA ESCOLA MUNICIPAL ANTONIA LÚCIO DA CRUZ	Serviços de conexão de internet por meio de fibra óptica (dedicada) para Escola Municipal Antonia Lúcio da Cruz – Av. J. Pires da Silva, Centro. Preço por Mbps.	40	R\$ 349,20	R\$ 349,20
INTERNET - FIBRA ÓPTICA (DEDICADA) - PARA ESCOLA MUNICIPAL SÃO FRANCISCO	Serviços de conexão de internet por meio de fibra óptica (dedicada) para Escola Municipal São Francisco – Bairro São Francisco. Preço por Mbps.	40	R\$ 349,20	R\$ 349,20
INTERNET - FIBRA ÓPTICA (DEDICADA) - PARA ESCOLA MUNICIPAL THEODOZIO LEANDRO HORAS	Serviços de conexão de internet por meio de fibra óptica (dedicada) para Escola Municipal Theodozio Leandro Horas – Várzea do Meio. Preço por Mbps.	40	R\$ 349,20	R\$ 349,20
INTERNET - FIBRA ÓPTICA (DEDICADA) - PARA ESCOLA MUNICIPAL EÇA DE QUEIROZ	Serviços de conexão de internet por meio de fibra óptica (dedicada) para Escola Municipal Eça de Queiroz – Vila de Feitoria. Preço por Mbps.	40	R\$ 349,20	R\$ 349,20
INTERNET - FIBRA ÓPTICA (DEDICADA) - PARA ESCOLA MUNICIPAL ANTONIO CUSTÓDIO	Serviços de conexão de internet por meio de fibra óptica (dedicada) para Escola Municipal Antonio Custódio – Vila Cacimba Nova. Preço por Mbps.	40	R\$ 349,20	R\$ 349,20

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

INTERNET - FIBRA ÓPTICA (DEDICADA) - PARA ESCOLA MUNICIPAL DOMINGOS BENVINDO DE OLIVEIRA	Serviços de conexão de internet por meio de fibra óptica (dedicada) para Escola Municipal Domingos Benvido de Oliveira – Sítio Massapê. Preço por Mbps.	20	R\$ 174,60	R\$ 174,60
INTERNET - FIBRA ÓPTICA (DEDICADA) - PARA ESCOLA MUNICIPAL ANTONIO CLEMENTINO COSTA	Serviços de conexão de internet por meio de fibra óptica (dedicada) para Escola Municipal Antonio Clementino Costa – Vila de N. Camilo. Preço por Mbps.	20	R\$ 174,60	R\$ 174,60
INTERNET - FIBRA ÓPTICA (DEDICADA) - PARA ESCOLA MUNICIPAL MURILO MENDES	Serviços de conexão de internet por meio de fibra óptica (dedicada) para Escola Municipal Murilo Mendes – Sítio Tucano. Preço por Mbps.	20	R\$ 174,60	R\$ 174,60

Valor Mensal Total Estimado: R\$ 5.412,60 (cinco mil, quatrocentos e doze reais e sessenta centavos).

Valor Anual Total Estimado: R\$ 64.951,20 (sessenta e quatro mil, novecentos e cinquenta e um reais e vinte centavos).

A estimativa de preços foi realizada com base em pesquisa de mercado abrangente e transparente, em conformidade com o art. 23 da Lei nº 14.133/2021 e com a Instrução Normativa nº 65/2021, utilizando os seguintes métodos:

Consulta a Fornecedores: Foram obtidas 3 (três) propostas formais de empresas especializadas no fornecimento de links dedicados de internet, selecionadas com base na compatibilidade de suas atividades econômicas com o objeto da contratação. As propostas foram coletadas no período de 31/03/2026 a 06/04/2026, conforme registros constantes no relatório de cotação.

Mídia Especializada e Tabelas Referenciais: Não foram utilizadas fontes dessa natureza, em razão da inexistência de parâmetros específicos aplicáveis ao objeto da contratação.

O valor estimado para cada item foi definido com base na **mediana dos preços obtidos**, conforme metodologia prevista na Instrução Normativa nº 65/2021, após análise crítica dos dados coletados, assegurando a compatibilidade com os preços praticados no mercado.

Os documentos comprobatórios da pesquisa de preços (propostas de fornecedores e extratos de contratações públicas) encontram-se anexados ao processo administrativo.

6. Vigência

O contrato terá vigência de **12 (doze) meses**, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos sucessivos, limitado a **60 (sessenta) meses**, conforme o **Art. 107 da Lei nº 14.133/2021**, mediante justificativa e desde que haja interesse da Administração e condições vantajosas para a Contratante.

7. Condições de Execução

7.1. Prazos de Instalação

A Contratada deverá realizar a instalação e ativação de cada link de internet dedicado em um prazo máximo de **15 (quinze) dias úteis** a partir da emissão da Ordem de Serviço (OS) para cada unidade. A Contratante deverá ser comunicada sobre o agendamento da instalação com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

7.2. Medição do Serviço

A medição da execução do serviço será realizada mensalmente, com base nos seguintes critérios:

- **Disponibilidade:** Aferida através do sistema de monitoramento da Contratada e/ou por ferramentas de monitoramento da Contratante, verificando o tempo de atividade (uptime) de cada link.

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

- **Qualidade do Link:** Avaliada pelos parâmetros de latência, jitter e perda de pacotes, conforme dados extraídos da ferramenta de monitoramento da Contratada e/ou por testes independentes realizados pela Contratante.
- **Relatórios Mensais:** A Contratada deverá apresentar **relatórios técnicos mensais** detalhando o desempenho de cada link, incluindo gráficos de utilização de banda, histórico de disponibilidade, latência, jitter e perda de pacotes, e registro de todos os incidentes e suas respectivas resoluções.

7.3. Suporte Técnico

A Contratada deverá disponibilizar suporte técnico especializado, em regime presencial e remoto, com atendimento inicial em até 2 (duas) horas após o registro da ocorrência e prazo máximo para resolução de falhas críticas de até 24 (vinte e quatro) horas, por meio de telefone e endereço eletrônico institucional.

8. Obrigações da Contratada

Sem prejuízo das demais obrigações previstas na legislação vigente e no contrato, a Contratada deverá:

8.1. Prestar os serviços de forma contínua, ininterrupta e com a qualidade exigida neste Termo de Referência, observando os níveis de serviço (SLA) estabelecidos.

8.2. Fornecer, instalar, configurar e manter todos os equipamentos necessários à prestação dos serviços, garantindo seu pleno funcionamento, bem como realizar sua substituição sempre que necessário, sem ônus adicional para a Contratante.

8.3. A Contratada deverá disponibilizar equipe técnica qualificada para a execução dos serviços de instalação, manutenção e suporte técnico, compatível com a complexidade e as exigências do objeto contratado.

Quando houver a realização de atividades técnicas que, nos termos da legislação profissional aplicável, exijam responsabilidade técnica formal, os profissionais envolvidos deverão possuir registro no respectivo conselho de classe competente, tais como o Conselho Regional de Engenharia e Agronomia (CREA) ou o Conselho Federal dos Técnicos Industriais (CFT).

Nesses casos, deverá ser apresentada a devida Anotação de Responsabilidade Técnica (ART), quando vinculada ao CREA, ou o Termo de Responsabilidade Técnica (TRT), quando vinculada ao CFT, observadas as disposições legais e regulamentares pertinentes.

8.4. Garantir a segurança física e lógica dos equipamentos, sistemas e dados sob sua responsabilidade.

8.5. Cumprir integralmente os níveis de serviço (SLA) definidos neste Termo de Referência.

8.6. Manter sigilo sobre todas as informações da Contratante a que tiver acesso em decorrência da execução contratual, observando a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

8.7. Apresentar certificações atualizadas da ANATEL dos equipamentos utilizados na prestação do serviço, quando exigido pela regulamentação aplicável.

8.8. Contratar e manter seguro de responsabilidade civil, quando aplicável, para cobertura de eventuais danos causados a bens ou terceiros em decorrência da execução dos serviços.

8.9. Fornecer inventário detalhado dos equipamentos instalados em cada unidade, conforme especificado neste Termo de Referência.

8.10. Apresentar relatórios técnicos periódicos contendo informações sobre desempenho dos serviços, disponibilidade e registro de incidentes, conforme estabelecido neste Termo de Referência.

9. Obrigações da Contratante

Sem prejuízo das demais obrigações previstas na legislação vigente e no contrato, a Contratante deverá:

9.1. Disponibilizar local adequado para a instalação dos equipamentos, assegurando infraestrutura elétrica e rede interna (LAN) compatíveis com a prestação dos serviços.

9.2. Designar formalmente servidor responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução contratual.

9.3. Prestar à Contratada as informações e esclarecimentos necessários à adequada execução dos serviços.

9.4. Efetuar os pagamentos devidos à Contratada, conforme as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato.

9.5. Comunicar formalmente à contratada quaisquer falhas, irregularidades ou inconformidades verificadas na prestação dos serviços.

10. Gestão e Fiscalização

10.1. A gestão e a fiscalização da execução contratual serão exercidas por servidores formalmente designados pela Contratante, na qualidade de Gestor e Fiscal do Contrato, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

10.2. Compete ao Gestor do Contrato:

10.2.1. Coordenar a execução contratual, assegurando o cumprimento das condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato;

10.2.2. Acompanhar o desempenho da Contratada com base nos relatórios apresentados;

10.2.3. Adotar as providências necessárias para a adequada execução do contrato, inclusive quanto à eventual aplicação de sanções;

10.2.4. Atuar como interlocutor institucional entre a Administração e a Contratada.

10.3. Compete ao Fiscal do Contrato, dentre outras atribuições:

10.3.1. Acompanhar e avaliar a execução dos serviços, verificando o cumprimento das especificações técnicas e dos níveis de serviço (SLA) estabelecidos;

10.3.2. Receber e atestar as faturas apresentadas pela Contratada, após a verificação da regularidade dos serviços prestados;

10.3.3. Registrar formalmente todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, adotando as providências necessárias à regularização de falhas ou inconsistências;

10.3.4. Comunicar ao gestor do contrato e à autoridade competente eventuais descumprimentos contratuais, para fins de adoção das medidas cabíveis;

10.3.5. Manter comunicação com a Contratada para esclarecimento de dúvidas e solução de problemas relacionados à execução dos serviços.

10.4. A designação dos servidores responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato será formalizada por ato próprio da autoridade competente, previamente ao início da execução contratual.

11. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO E PENALIDADES

11.1. A fiscalização da execução contratual será baseada em indicadores de desempenho objetivos e mensuráveis, vinculados aos níveis de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência.

11.2. Indicadores de Desempenho (SLA)

11.2.1. Disponibilidade mínima mensal: 98% (noventa e oito por cento);

11.2.2. Latência, jitter e perda de pacotes: conforme parâmetros definidos neste Termo de Referência;

11.2.3. Prazo para solução de falhas críticas: até 24 (vinte e quatro) horas;

11.2.4. Prazo para atendimento inicial de chamados: conforme definido neste Termo de Referência.

11.3. Penalidades

O descumprimento dos níveis de serviço sujeitará a Contratada à aplicação de penalidades, conforme critérios a seguir:

11.3.1. Disponibilidade:

Para cada 0,1% (zero vírgula um por cento) abaixo do SLA mínimo de 98% de disponibilidade mensal, poderá ser aplicada multa de até 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor mensal do link afetado, limitada a 10% (dez por cento) do valor mensal.

11.3.2. Qualidade do serviço (latência, jitter e perda de pacotes):

Em caso de descumprimento dos parâmetros estabelecidos por período relevante no mês, poderá ser aplicada multa de até 0,2% (zero vírgula dois por cento) sobre o valor mensal do link afetado por ocorrência, limitada a 5% (cinco por cento) do valor mensal.

11.3.3. Prazo de solução de falhas:

Para cada período que exceder o prazo estabelecido para solução de falhas críticas, poderá ser aplicada multa de até 0,3% (zero vírgula três por cento) sobre o valor mensal do link afetado, limitada a 10% (dez por cento) do valor mensal.

11.3.4. Atendimento de chamados:

O descumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos poderá ensejar a aplicação de multa de até 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor mensal do link afetado por ocorrência, limitada a 2% (dois por cento) do valor mensal.

11.4. As penalidades previstas neste item serão aplicadas mediante regular processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, podendo ser descontadas dos valores devidos à Contratada, sem prejuízo da aplicação de outras sanções cabíveis.

12. Pagamentos

O pagamento será efetuado mensalmente, mediante apresentação de nota fiscal/fatura pela Contratada, após a atestação dos serviços pelo Fiscal do Contrato, em até **30 (trinta) dias corridos** a contar da data

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

de apresentação da fatura devidamente atestada. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, em conta corrente indicada pela Contratada.

13. Sanções

13. Das Sanções Administrativas

13.1. O descumprimento das obrigações contratuais pela Contratada sujeitará à aplicação das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, no contrato e neste Termo de Referência.

13.2. Sem prejuízo das penalidades específicas previstas no **item 11** deste Termo de Referência, poderão ser aplicadas as seguintes sanções:

13.2.1. Advertência;

13.2.2. Multa, conforme critérios estabelecidos no **item 11** e demais disposições contratuais;

13.2.3. Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 3 (três) anos, nos termos do art. 156, inciso III, da Lei nº 14.133/2021;

13.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, nos termos do art. 156, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021.

13.3. A aplicação das sanções observará o devido processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.4. As multas aplicadas poderão ser descontadas dos valores devidos à Contratada, cobradas administrativamente ou judicialmente, conforme o caso.

14. Sustentabilidade

A Contratada deverá adotar práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, incluindo, mas não se limitando a:

- **Uso Racional de Recursos:** Otimização do consumo de energia elétrica nos equipamentos e instalações.
- **Descarte Correto:** Descarte ambientalmente adequado de resíduos eletrônicos (e-lixo) e outros materiais, em conformidade com a legislação ambiental vigente.
- **Responsabilidade Social:** Promoção de condições de trabalho justas e seguras para seus colaboradores.

15. Matriz de Riscos

A presente Matriz de Riscos identifica os principais riscos associados à contratação e execução dos serviços de conectividade, suas causas, consequências, probabilidade, impacto e as medidas de mitigação e contingência a serem adotadas pela Contratante e/ou Contratada. Esta matriz será **monitorada e atualizada periodicamente** durante a vigência contratual.

Tipo de Risco	Descrição do Risco	Probabilidade	Impacto	Medidas Preventivas / Mitigação	Responsável
Operacional	Indisponibilidade do serviço de internet decorrente de falhas na rede da contratada, rompimento de fibra óptica, falhas de energia ou eventos externos.	Alta	Crítico	Estabelecimento de SLA com critérios objetivos de desempenho (item 10.3); adoção de medidas de continuidade operacional compatíveis (item 4.5); monitoramento do serviço; suporte técnico conforme níveis de serviço; adoção de procedimentos de contingência pela contratada.	Contratada / Contratante
Técnico	Degradação da qualidade do serviço (latência,	Média	Alto	Monitoramento dos parâmetros de qualidade (item 4.3);	Contratada / Contratante

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

	jitter ou perda de pacotes acima dos limites).			exigência de relatórios técnicos periódicos; aplicação de penalidades conforme item 10.3; atuação da contratada para restabelecimento dos níveis de serviço.	
Financeiro	Sobrepço ou inexecuibilidade da proposta apresentada.	Baixa	Crítico	Realização de pesquisa de preços conforme art. 23 da Lei nº 14.133/2021 (item 5); utilização de metodologia baseada na mediana; análise crítica das propostas; verificação da compatibilidade com o mercado.	Contratante
Jurídico / LGPD	Vazamento ou tratamento inadequado de dados pessoais durante a execução do contrato.	Média	Crítico	Observância da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) (item 4.4); adoção de medidas de segurança da informação; implementação de políticas de confidencialidade; tratamento adequado de dados pessoais.	Contratada / Contratante
Operacional	Aumento da demanda por uso de internet, gerando saturação da banda contratada.	Média	Médio	Dimensionamento da demanda conforme levantamento técnico (item 2); possibilidade de ajuste da capacidade contratada, quando necessário; monitoramento da utilização da banda.	Contratante
Gerencial	Falhas na gestão e fiscalização do contrato.	Baixa	Médio	Designação formal de fiscal do contrato (item 10); definição de atribuições; acompanhamento sistemático da execução contratual; utilização de relatórios e ferramentas de monitoramento.	Contratante
Operacional	Interrupção do serviço por rompimento de cabos ou interferências externas (obras, vandalismo, acidentes).	Média	Alto	Adoção de medidas de contingência e soluções técnicas compatíveis (item 4.5); estabelecimento de prazos de reparo (SLA); comunicação entre as partes para rápida atuação.	Contratada
Ambiental	Descarte	Baixa	Baixo	Adoção de práticas de	Contratada

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

	inadequado de equipamentos e resíduos eletrônicos.			sustentabilidade; destinação ambientalmente adequada de resíduos, conforme legislação vigente (item 13).	
--	--	--	--	--	--

ELIZÂNGELA ROMÉLIA DA SILVA PEDROSA

CPF Nº 010.180.854-24

Portaria nº 002/2025 MAT. 3931

Secretária Municipal de Educação – Responsável pela Demanda
Bodocó/PE, 28 abril de 2026.