



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO

Diretoria de Infraestrutura Tecnológica - PRODEMGE

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

DATA	ÓRGÃO/ENTIDADE SOLICITANTE	NÚMERO DA UNIDADE DE COMPRA
04/11/2025	Secretaria de Estado de Educação	1261347

RESPONSÁVEL PELA SOLICITAÇÃO	SUPERINTENDÊNCIA OU DIRETORIA OU UNIDADE ADMINISTRATIVA
Nome: Túlio Cícero Aimberê Rodrigues E-mail: sin.dite@educacao.mg.gov.br	Diretoria de Infraestrutura Tecnológica

INFORMAÇÕES ADICIONAIS ACERCA DA MODALIDADE DA CONTRATAÇÃO	
Modalidade da contratação	Dispensa de Licitação
Identificação legal da hipótese de dispensa de licitação	Inciso IX do artigo 75 da Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021
Identificação do contratado	Razão Social: Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais Endereço (Sede): Rua da Bahia, 2277, Bairro Savassi - Belo Horizonte - MG CEP 30.160-019 CNPJ/MF: 16.636.540/0001-04 Inscrição Estadual: 062.908.129.00-52
Qualificação do contratado	Sociedade de economia mista especializada no desenvolvimento de soluções de Tecnologia da Informação (TI) voltadas para a administração pública do Estado de Minas Gerais.

SUMÁRIO

1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO
2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO
4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO
5. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO
6. PROCEDIMENTO DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO
7. MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO
8. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES
9. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
10. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO
11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação da Companhia de Tecnologia da informação do Estado de Minas Gerais – Prodemge para prestação de serviços de informática, conforme disposições contidas no Caderno de Serviços Prodemge V 4.2 127608775, implantado na administração pública estadual por meio do Decreto Estadual 47.525, de 06/11/2018, sem dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo e conforme condições e exigências estabelecidas neste documento.

Item	Código do item no CATMAS	Descrição do item no CATMAS	Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário	Valor mensal	Valor 12 meses
1	34789	Acesso VPN Usuário (VPN-U) – Rede de Conexão Segura	Un	10	R\$ 64,00	R\$ 640,00	R\$ 7.680,00
2	34770	Acesso VPN Local (VPN-L) – Rede de Conexão Segura	Un	5	R\$ 121,00	R\$ 605,00	R\$ 7.260,00
3	147427	Serviços Rede Governo englobando Serviço de Segurança e Integração à Rede Governo, Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços e Conexão de Alta Disponibilidade à Internet	Un	1	R\$ 169.483,00	R\$ 169.483,00	R\$ 2.033.796,00

4	100064	Associação de endereço IP a Terminal	Un	2500	R\$ 49,00	R\$ 122.500,00	R\$ 1.470.000,00
VALOR TOTAL						R\$ 293.228,00	R\$ 3.518.736,00

1.2. **O objeto da contratação compreende:**

1.2.1. **Acesso VPN:**

1.2.1.1. Acesso VPN Usuário (VPN-U)

1.2.1.2. Acesso VPN Local (VPN-L)

1.2.2. **Serviços Rede Governo, englobando:**

1.2.2.1. Serviço de Segurança e Integração à Rede Governo:

1.2.2.1.1. Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviço;

1.2.2.1.1. Conexão de Alta Disponibilidade à Internet.

1.2.3. **Acesso ao Ambiente Mainframe (Associação de endereço IP a Terminal)**

1.3. **Da Contratação:**

1.3.1. O prazo de vigência da contratação é de 12(doze) meses, contados a partir do dia 30/12/2025, podendo ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/21.

1.3.2. A prorrogação do contrato é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com a CONTRATADA. (art. 107 da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

1.3.3. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

1.3.4. O contrato não poderá ser prorrogado quando a CONTRATADA tiver sido penalizada nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências dos efeitos de aplicação das sanções.

1.3.5. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.4. **Descrição das Soluções:**

1.4.1. **Acesso VPN:**

1.4.1.1. O serviço Acesso VPN (Virtual Private Network) consiste na implementação de uma rede lógica para trafegar informações de forma segura, usando a técnica de tunelamento por criptografia, sobre uma conexão internet comum, oferecendo maior flexibilidade do acesso a sistemas e serviços disponíveis no data center da CONTRATADA ou na estação de trabalho remota da CONTRATANTE.

1.4.1.2. O acesso ao data center da CONTRATADA ou à estação de trabalho remota da CONTRATANTE por meio desse serviço é implementado sobre um meio comum de acesso à internet.

1.4.1.3. Como se trata de um serviço que se utiliza da rede mundial de computadores (internet) com acesso aos serviços e sistemas hospedados no data center da CONTRATADA, ou na estação de trabalho remota da CONTRATANTE, as recomendações de segurança devem ser observadas.

1.4.1.4. Os concentradores de conexões VPN funcionam de forma redundante para garantir a maior disponibilidade do serviço. Esses equipamentos estão interconectados à infraestrutura central (backbone)

de rede da CONTRATADA e estabelecem o acesso da CONTRATANTE às aplicações e aos serviços disponíveis no data center da CONTRATADA ou na estação de trabalho remota da CONTRATANTE, conforme as autorizações emitidas pelos gestores das aplicações. O controle de acesso utiliza a solução de firewall da CONTRATADA, que agrega maior segurança ao serviço.

1.4.1.5. Por motivos de segurança, alguns tipos de acesso não são permitidos como, por exemplo, acesso ao ambiente mainframe e acessos de administração a servidores instalados na rede local da CONTRATANTE. Os recursos de sistemas e serviços que estarão acessíveis por meio desse serviço estão listados abaixo:

Origem	Destino	Serviço	Acesso
VPN	Backbone Intermediário	WEB (http)	Não permitido
		FTP	Não permitido
		Webmail	Não permitido
		MAIL - Pop3	Não permitido
		MAIL - Imap	Não permitido
		MAIL - Smtpt	Não permitido
		SSH	Não permitido
		REMOTE DESKTOP (WINDOWS)	Não permitido
		VNC	Não permitido
		BD - Oracle	Não permitido
		BD - Mysql	Não permitido
		BD - SqlServer	Não permitido
		BD - Cache	Não permitido
		Aplicações Específicas	Não permitido
		Telnet	Não permitido
VPN	Rede Cliente	WEB (http)	Sob solicitação
		FTP	Sob solicitação
		Webmail	Sob solicitação
		MAIL - Pop3	Sob solicitação
		MAIL - Imap	Sob solicitação
		MAIL - Smtpt	Sob solicitação
		SSH	Sob solicitação
		REMOTE DESKTOP (WINDOWS)	Sob solicitação
		VNC	Sob solicitação
		BD - Oracle	Sob solicitação
		BD - Mysql	Sob solicitação
		BD - SqlServer	Sob solicitação
		BD - Cache	Sob solicitação
		Aplicações Específicas	Sob solicitação
		Telnet	Sob solicitação
		WEB (http)	Permitido
		FTP	Permitido
		Webmail	Permitido
		MAIL - Pop3	Permitido

VPN	Colocation	MAIL - Imap	Permitido
		MAIL - Smtп	Permitido
		SSH	Permitido
		REMOTE DESKTOP (WINDOWS)	Permitido
		VNC	Permitido
		BD - Oracle	Permitido
		BD - Mysql	Permitido
		BD - SqlServer	Permitido
		BD - Cache	Permitido
		Aplicações Especificas	Permitido
		Telnet	Permitido
VPN	DMZ	WEB (http)	Sob solicitação
		FTP	Sob solicitação
		Webmail	Sob solicitação
		MAIL - Pop3	Sob solicitação
		MAIL - Imap	Sob solicitação
		MAIL - Smtп	Sob solicitação
		SSH	Não permitido
		REMOTE DESKTOP (WINDOWS)	Não permitido
		VNC	Não permitido
		BD - Oracle	Não permitido
		BD - Mysql	Não permitido
		BD - SqlServer	Não permitido
		BD - Cache	Não permitido
		Aplicações Especificas	Sob solicitação
Telnet	Não permitido		
VPN	Internet	WEB (http)	Sob solicitação
		FTP	Sob solicitação
		Webmail	Sob solicitação
		MAIL - Pop3	Sob solicitação
		MAIL – Imap	Sob solicitação
		MAIL – Smtп	Sob solicitação
VPN	Intranet Clientes	WEB (http)	Permitido
		FTP	Sob solicitação
		Webmail	Permitido
		MAIL - Pop3	Permitido
		MAIL – Imap	Permitido
		MAIL – Smtп	Permitido
		SSH	Não permitido
		REMOTE DESKTOP (WINDOWS)	Não permitido
		VNC	Não permitido
		BD – Oracle	Sob solicitação
		BD – Mysql	Sob solicitação
		BD - SqlServer	Sob solicitação

		BD – Cache	Sob solicitação
		Aplicações Específicas	Sob solicitação
		Telnet	Não permitido
VPN	DOWNSIZING	WEB (http)	Sob solicitação
		FTP	Não permitido
		Aplicações Específicas	Sob solicitação
VPN	Mainframe	Telnet	Não permitido

1.4.1.6. Modalidades do Serviço

1.4.1.6.1. VPN Local (VPN-L): o acesso remoto ao data center da CONTRATADA, a partir de várias estações de trabalho ou de servidores instalados na rede local do órgão público, se dá de forma segura e criptografada por meio do uso de um concentrador VPN (appliance) instalado na rede da CONTRATADA e outro instalado na rede central (backbone) da CONTRATADA. Por meio do acesso VPN-L, a CONTRATANTE pode ter acesso aos sistemas de baixa plataforma hospedados no data center da CONTRATADA ou nas dependências de quaisquer outros órgãos públicos interconectados à CONTRATADA por meio do Serviço de Integração à Rede IP Multisserviços, desde que este acesso seja permitido pelos respectivos gestores das aplicações.

1.4.1.6.2. VPN Usuário (VPN-U): o acesso remoto ao data center da CONTRATADA é feito a partir da estação de trabalho ou notebook do usuário que tenha acesso à internet. A CONTRATADA deverá instalar e configurar um software em sua estação de trabalho ou notebook para que possa estabelecer uma conexão segura (túnel) com a rede central do Estado, acessando assim os serviços e sistemas hospedados no data center da CONTRATADA. Os acessos permitidos estão listados, ressaltando que, como em qualquer das modalidades do serviço de acesso VPN, por motivo de segurança, é vedado o acesso aos sistemas hospedados no ambiente mainframe da CONTRATADA.

1.4.1.6.3. Em todas as modalidades, está previsto que prestadores de serviços tenham acesso a recursos da CONTRATADA através da VPN.

1.4.2. Serviços Rede Governo

1.4.2.1. A Rede Governo é uma infraestrutura tecnológica criada com o objetivo de integrar, conectar e oferecer suporte à comunicação entre os órgãos e entidades da administração pública. Sua principal finalidade é proporcionar uma rede segura, eficiente e padronizada, que viabilize o compartilhamento de informações, serviços e sistemas governamentais.

1.4.2.2. A Rede Governo é composta por duas principais estruturas: a Rede IP Multisserviços - provida por operadoras de telecomunicações e a Rede CONTRATADA.

1.4.2.3. Para assegurar o funcionamento eficiente da Rede Governo, foram estruturados três serviços essenciais:

1.4.2.3.1. Serviço de Segurança e Integração à Rede Governo

1.4.2.3.1.1. O serviço tem como objetivo implantar soluções que assegurem a proteção dos dados, confidencialidade, integridade e disponibilidade das comunicações, em conformidade com as políticas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do estado, além de prover a interconexão dos órgãos e unidades distribuídos geograficamente em uma estrutura única de rede.

1.4.2.3.1.2. Trata-se de um conjunto abrangente de práticas, políticas, procedimentos e tecnologias de segurança que possibilita:

1.4.2.3.1.3. Segurança fortalecida: a adoção de controles rigorosos de segurança da informação e de monitoramento do tráfego de dados contribui para proteger as informações contra potenciais ameaças;

1.4.2.3.1.4. Interoperabilidade de serviços de diferentes operadoras de telecomunicações: garante a comunicação de dados entre quaisquer acessos na Rede IP Multisserviços, mesmo entre operadoras distintas, com segurança, garantia de qualidade dos serviços de multimídia e alto desempenho;

1.4.2.3.1.5. Intermediação na solicitação de serviços às operadoras de telecomunicações: fornecer informações técnicas, de domínio da CONTRATADA, necessárias para a execução dos serviços, o suporte técnico especializado para melhor entendimento às dúvidas tecnológicas provenientes da

CONTRATANTE, e o encaminhamento mais eficiente de suas solicitações às operadoras;

1.4.2.3.1.6. Operacionalização de serviços: a infraestrutura única facilita a oferta de serviços adicionais, otimizando recursos e tempo;

1.4.2.3.1.7. Aumento da disponibilidade: garantir que a rede de dados esteja sempre acessível para os usuários, minimizando interrupções;

1.4.2.3.1.8. Melhor desempenho: uma rede integrada pode melhorar a latência e a eficiência nos acessos, tornando o uso de dados mais rápido e confiável.

1.4.2.3.1.9. A Rede Governo é composta por duas principais estruturas: a Rede IP Multisserviços e a Rede Prodemge.

1.4.2.3.1.10. A Rede IP Multisserviços é uma rede que suporta transmissão de dados, voz e vídeo com qualidade de serviço. Baseada na tecnologia IP (Internet Protocol), permite o compartilhamento de serviços de tecnologia de informação e da infraestrutura de telecomunicações. Os participantes dessa rede são os órgãos e instituições que aderirem ao serviço, conforme o decreto estadual nº 45.006/09.

1.4.2.3.1.11. A Rede Prodemge é a infraestrutura própria de rede óptica que possibilita o compartilhamento de serviços de tecnologia de informação. Juntas, essas redes integram a infraestrutura de comunicação do Governo, promovendo maior eficiência e segurança na troca de informações.

1.4.2.3.1.12. Esse serviço possibilita à CONTRATANTE acessar aplicativos e sistemas hospedados nos servers farms instalados no Data Center da CONTRATADA, e a aquisição dos serviços Acesso ao Ambiente Mainframe e Conexão de Alta Disponibilidade à Internet, descritos neste Termo de Referência.

1.4.2.3.1.13. Os acessos são aqueles solicitados pela CONTRATANTE por meio do portal de solicitação da Rede Governo.

1.4.2.3.1.14. A CONTRATADA mantém uma infraestrutura central de rede (backbone) com tecnologia avançada, de alta capacidade e segurança robusta. Associada a várias soluções de suporte e segurança, ela garante que as operações da Rede Governo sejam realizadas em um ambiente seguro e confiável.

1.4.2.3.1.15. Principais soluções:

1.4.2.3.1.15.1. Firewall de borda de internet: responsável pelo controle do tráfego de entrada e saída da rede, assegurando a aplicação das políticas de segurança do Estado e a prevenção contra acessos ou comunicações não autorizadas. A solução é composta por múltiplos grupos de firewalls em cluster, com mecanismos de redundância que garantem alta disponibilidade e proteção contínua;

1.4.2.3.1.15.2. Proxy: contempla as funcionalidades de Filtro de Conteúdo Web e Controle de Aplicação, garantindo o cumprimento das regras de acesso definidas pela política de segurança do Estado. A CONTRATADA é responsável pela configuração e administração da ferramenta;

1.4.2.3.1.15.3. DNS – Domain Name System ou Sistema de Nomes de Domínio: solução essencial para a resolução de nomes de domínio, convertendo endereços web intuitivos em endereços IP numéricos, de modo a permitir a comunicação eficiente entre dispositivos na rede. Viabiliza o acesso a sistemas, aplicações e serviços on-line de forma ágil e confiável. Além disso, a gestão centralizada do DNS permite a aplicação de políticas de segurança, controle de acesso e proteção contra ameaças cibernéticas, alinhando-se às diretrizes institucionais de governança de TI e de Governo;

1.4.2.3.1.15.4. IPS – Intrusion Prevention System: serviço implementado na borda da internet, responsável por inspecionar o tráfego de entrada e saída com base em assinaturas predefinidas e detecção de anomalias. Ele garante a aplicação das políticas de segurança do Estado e bloqueia tráfegos maliciosos;

1.4.2.3.1.15.5. Roteadores: dispositivos fundamentais para a comunicação em redes, responsáveis por encaminhar pacotes de dados entre diferentes redes e garantir a conectividade eficiente entre dispositivos locais e a internet. Desempenham papel estratégico ao otimizar o tráfego de rede, aplicar políticas de segurança, priorizar aplicações críticas e garantir a alta disponibilidade dos serviços;

1.4.2.3.1.15.6. Switches: dispositivos de rede responsáveis por interligar computadores, servidores e outros equipamentos dentro de uma infraestrutura de TI, garantindo a comunicação eficiente entre eles. Desempenham um papel na segmentação e segurança da rede, permitindo a criação de VLANs, controle de tráfego e aplicação de políticas de qualidade de serviço (QoS);

1.4.2.3.1.15.7. SIEM - Security Information and Event Management ou Gerenciamento e Correlação de Eventos de Segurança: solução que integra a coleta, correlação e análise de eventos de segurança em tempo real, proveniente de diferentes sistemas e dispositivos da infraestrutura de TI. Essa solução possibilita a detecção proativa de ameaças, a rápida resposta a incidentes e o fortalecimento da

postura de segurança cibernética, alinhada às políticas e diretrizes institucionais;

1.4.2.3.1.15.8. Anti DDoS - Distributed Denial of Service ou Negação de Serviço Distribuída (Synistro): solução corporativa de desenvolvimento proprietário da CONTRATADA que tem como principal característica conter os ataques de negação de serviço diretamente na unidade da CONTRATANTE, evitando sua propagação para outras unidades de governo;

1.4.2.3.1.15.9. WAF - Web Application Firewall: solução de segurança voltada à proteção de aplicações web contra ataques e explorações de vulnerabilidades, como SQL Injection, Cross-Site Scripting (XSS) e outros vetores comuns. Ao inspecionar e filtrar o tráfego HTTP/HTTPS, o WAF contribui para a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade dos sistemas governamentais. Além disso, apoia o atendimento às exigências de conformidade previstas em legislações como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e em normativas específicas do setor público, reforçando a proteção de dados pessoais e informações críticas;

1.4.2.3.1.15.10. XDR - Extended Detection and Response): plataforma de defesa cibernética que integra a detecção, correlação, análise e resposta a ameaças em múltiplas camadas da infraestrutura de TI. Ao consolidar informações de diferentes fontes e aplicar automação, o XDR amplia a visibilidade sobre incidentes, acelera a resposta e fortalece a postura de segurança de forma estratégica e integrada;

1.4.2.3.1.15.11. MSS - Managed Security Services: serviço gerenciado de segurança cibernética que oferece monitoramento contínuo, detecção proativa e resposta a ameaças nas infraestruturas e sistemas governamentais. Atua de forma estratégica ao centralizar a gestão da segurança cibernética, possibilitando a análise, identificação, contenção e mitigação de riscos cibernéticos, de modo a fortalecer a resiliência institucional e reduzir potenciais impactos;

1.4.2.3.1.15.12. Gestão da Solução SD-WAN (Software-Defined Wide Area Network): solução voltada para a gestão de políticas de segurança implantadas nos equipamentos CPE SD-WAN instalado nas unidades da CONTRATANTE. Essa gestão consiste em definir, implementar, monitorar e manter o conjunto de regras que controla o tráfego de rede, determinando o que é permitido ou negado entre diferentes zonas de rede, com base em princípios de segurança definidos para a Rede IP Multisserviços, e em atendimento às solicitações das unidades usuárias do serviço como o menor privilégio;

1.4.2.3.1.15.13. Microsegmentação: solução de segurança cibernética que permite a criação de segmentos lógicos dentro da rede, controlando e restringindo o tráfego de dados entre dispositivos e aplicações. Desempenha o papel de reduzir a superfície de ataque e proteger contra a movimentação lateral de ameaças dentro da infraestrutura de TI. Opera com políticas granulares baseadas em identidade, contexto e comportamento do tráfego, garantindo que apenas comunicações autorizadas ocorram entre sistemas críticos. Essa abordagem assegura que cada solicitação de acesso seja devidamente autenticada e validada;

1.4.2.3.1.15.14. Aporte aos serviços agregados da Rede IP Multisserviços: a infraestrutura do backbone CONTRATADA permite a priorização de tráfego e melhora a experiência na utilização dos serviços de Multimídia Voz sobre IP (VoIP) e videoconferência, de forma a possibilitar à CONTRATANTE o melhor uso desses serviços;

1.4.2.3.1.15.15. Parametrização de requisitos de qualidade de serviços (QoS) customizada à necessidade de negócio da CONTRATANTE, priorizando, por exemplo, a disponibilidade de tráfego de dados para sistemas corporativos, serviços de voz e vídeo.

1.4.2.3.1.15.16. Para atender acessos à Rede IP Multisserviços:

1.4.2.3.1.15.16.1. Perfil I: Destinada à CONTRATANTE que adere aos lotes 20 a 80 (MPLS-Multi-Protocol Label Switching);

1.4.2.3.1.15.16.2. Perfil III: Destinada à CONTRATANTE que adere ao lote 90 (Link para conexão SD-WAN).

1.4.2.3.1.15.17. Para atender acessos à Rede Prodemge:

1.4.2.3.1.15.17.1. Perfil IV: Destinada à CONTRATANTE que contrata a Rede Prodemge.

1.4.2.3.1.15.17.2. Acesso Básico à Rede;

1.4.2.3.1.15.17.3. Acesso Intermediário à Rede;

1.4.2.3.1.15.17.4. Acesso Intermediário I à Rede;

1.4.2.3.1.15.17.5. Acesso Intermediário II à Rede;

1.4.2.3.1.15.17.6. Acesso Avançado à Rede.

1.4.2.3.2. Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços

1.4.2.3.2.1. Tem por finalidade realizar as funções de Unidade Gestora de Serviços (UGS) de contratos com as operadoras de telecomunicações contratadas, pela CONTRATANTE, para prover recursos à Rede IP Multisserviços, de acordo com os decretos estaduais nº. 45.06/2009 e nº. 47.685/2019.

1.4.2.3.2.2. Entende-se por Rede IP Multisserviços a rede com suporte a transmissão de dados, voz e vídeo com qualidade de serviço, baseada na tecnologia IP - Internet Protocol, pela qual é possível o compartilhamento de serviços de tecnologia de informação e infraestrutura de telecomunicações.

1.4.2.3.2.3. Faz parte dessa gestão o monitoramento da prestação do serviço das operadoras e empresas e o tratamento dos dados apurados, para garantir a observância dos níveis de serviços do(s) acesso(s) contratado(s), com o consequente desembolso de pagamento às operadoras e empresas somente pelo serviço adequadamente prestado.

1.4.2.3.2.4. Entende-se por Gerenciamento do Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços o processo responsável pela negociação de acordos de nível de serviço atingíveis e por garantir que todos eles sejam alcançados. É ainda responsável por garantir que todos os processos do gerenciamento de serviço de TI, acordos de nível operacional e contratos de apoio sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas. O gerenciamento de nível de serviço monitora e reporta os níveis de serviço, mantém revisões de serviço regulares com a CONTRATANTE e identifica melhorias requeridas.

1.4.2.3.2.5. Principais Atividades:

1.4.2.3.2.5.1. Apuração do descumprimento de SLAs acordados e dos valores relativos aos serviços prestados pelas operadoras;

1.4.2.3.2.5.2. Análise e Conferência do detalhamento das faturas enviadas pelas Operadoras de serviços de telecomunicações: apuração e aferição dos valores dos serviços prestados, incluindo as glosas e os valores pró-rata dos acessos;

1.4.2.3.2.5.3. Aplicação de sanções administrativas em caso de descumprimento dos níveis de serviços acordados para a Rede IP Multisserviços, elaborando e aplicando os processos decorrentes de tais sanções.

1.4.2.3.3. Conexão de Alta Disponibilidade à Internet

1.4.2.3.3.1. A CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE acesso à internet através de infraestrutura de rede com alto grau de disponibilidade, segurança e desempenho, monitorada 24x7 em Centro de Operações de Rede (NOC – Network Operation Center). O NOC é equipado com ferramentas especializadas que apresentam gráficos de comportamento e desempenho em tempo real, viabilizando a atuação proativa da CONTRATADA.

1.4.2.3.3.2. Para garantir a disponibilidade da conexão à internet, a CONTRATADA mantém infraestrutura central de rede (backbone) e links dedicados e redundantes de conexão com a internet. Também estabelece políticas de distribuição de banda que garantem disponibilidade mínima para acesso à internet.

1.4.2.3.3.3. Para minimizar a ocorrência de violações de segurança, a CONTRATADA possui ferramentas que monitoram o tráfego e detectam, de forma automática, suspeitas de ataques, os quais são tratados imediatamente por procedimentos automatizados e equipe especializada em auditoria e segurança de rede.

1.4.2.3.3.4. Sua infraestrutura conta com elementos que distribuem as demandas de acesso entre os vários componentes instalados, com a finalidade de promover o uso otimizado dos recursos compartilhados e garantir o melhor desempenho da rede.

1.4.2.3.3.5. O Centro de Operações de Rede (NOC) é equipado com ferramentas de monitoramento que projetam, em tempo real, através de telões, gráficos e mapas da rede e de suas dependências, além de uma visão do tráfego e do desempenho da largura de banda da rede, que são acompanhados por uma equipe especializada em rede na CONTRATADA. Essa equipe atua proativamente na ocorrência de eventos que possam comprometer a operação normal da Internet.

1.4.2.3.3.6. Para a instalação desse serviço, a CONTRATANTE deverá ter previamente contratado e instalado o Serviço de Segurança e Integração à Rede Governo.

1.4.2.3.3.7. A CONTRATADA se posiciona como provedor de acesso à internet do Estado de Minas Gerais, sendo ela detentora do domínio de Internet “mg.gov.br”. Dessa maneira, todas as aplicações web cujos domínios estejam vinculados ao “mg.gov.br” passam necessariamente pela infraestrutura central de rede (backbone) da CONTRATADA.

1.4.2.3.3.8. A disponibilidade, a segurança e o desempenho são diferenciais no serviço de conexão à internet oferecido pela CONTRATADA. Na indisponibilidade de qualquer componente do serviço, o componente redundante correspondente o substitui imediatamente, garantindo a sua continuidade. No caso de suspeita de ataques à rede, o ponto de acesso de origem é bloqueado, com a finalidade de mitigar possível comprometimento ao correto funcionamento da infraestrutura de internet instalada na CONTRATADA. Os acessos ativos são distribuídos através de tecnologias de gerenciamento de tráfego, visando ao balanceamento de carga e a promover o uso otimizado de recursos.

1.4.2.3.3.9. Importante ressaltar que as condições da infraestrutura que integra a rede local da CONTRATANTE à rede da CONTRATADA, as condições de contratação com a operadora do link de integração do local com a CONTRATADA e as características de utilização desse link interferem automaticamente no desempenho e na disponibilidade do seu acesso à Internet. Esses fatos não determinam o desempenho e a disponibilidade da infraestrutura de Internet providos pela CONTRATADA.

1.4.2.3.3.10. A banda de Internet contratada está condicionada diretamente à capacidade de transmissão do link contratado junto às operadoras de telecomunicação.

1.4.2.3.3.11. A CONTRATADA disponibiliza infraestrutura de equipamentos, de conectividade, de sistemas e serviços para permitir o acesso e o tráfego de informações entre estações de trabalho operando com protocolo de rede TCP-IP e sistemas de informação hospedados em ambiente mainframe.

1.4.2.3.3.12. Este Serviço é aplicável para os sistemas processados no ambiente mainframe (plataforma alta. Ex.: SIAD, SISAP, SIAFI, etc.).

1.4.2.3.3.13. A CONTRATANTE pode ter acesso a sistemas processados em plataforma alta (mainframe – SIAD, SISAP, dentre outros) desde que provido de autorização do respectivo gestor.

1.4.2.3.3.14. Para permitir acesso às aplicações mainframe, a CONTRATADA irá estabelecer associação entre os endereços Internet Protocol (IP) da rede local da CONTRATANTE e endereços System Network Architecture (SNA) do mainframe.

1.4.2.3.3.15. A definição das impressoras que serão utilizadas pela CONTRATANTE e o endereço IP associado a elas, está descrita no anexo I do Caderno de Serviços Prodemge – Versão 4.2, seção 6.2 – Serviços Rede Governo (127608775).

1.4.2.3.3.16. Como pré-requisito para esse serviço, a CONTRATANTE deverá ter contratado, no portal da Rede IP Multisserviços (www.redegoverno.mg.gov.br) um acesso e contratado junto à CONTRATADA o Serviço de Segurança e Integração à Rede IP Multisserviços. Após a instalação do acesso, a CONTRATANTE estará conectada à rede de comunicação de dados do Estado, condição indispensável para se ter acesso ao ambiente mainframe.

1.4.2.3.3.17. Por questões de segurança, a CONTRATADA não permite acesso ao ambiente mainframe por quaisquer tipos de conexões que tenham a Internet com infraestrutura básica. Os acessos somente são permitidos através de contratação de linha dedicada de comunicação de dados interconectada à Rede IP Multisserviços do Estado de Minas Gerais.

1.4.2.3.3.18. Modalidades do Serviço

1.4.2.3.3.18.1. Quando da contratação desse serviço a CONTRATANTE deverá informar os endereços IP que irão fazer a emulação de terminal por meio da associação IP/SNA. Para essa definição a CONTRATANTE conta com duas modalidades de prestação do serviço, a saber:

1.4.2.3.3.18.1.1. Associação de um endereço IP diretamente a um terminal (endereço SNA) - Cada endereço estará associado a um único e exclusivo terminal. Nesse sentido a estação de trabalho que tenha endereço IP associado terá acesso não concorrente ao ambiente mainframe, podendo assim acessar a todos os sistemas hospedados no mainframe da CONTRATADA, desde que haja autorização por parte da entidade proprietária do sistema.

1.4.2.3.3.18.1.2. Associação de vários endereços IP a um pool de terminais (endereços SNA) – A CONTRATANTE determinará um número (pool) de terminais a serem emulados por um número de endereços IP (rede IP). Quando o limite de endereços SNA for atingido, nenhuma outra estação (endereço IP da rede) poderá mais emular terminal até que alguma outra estação libere o seu acesso. Para exemplificar melhor vamos admitir que a CONTRATANTE tenha uma rede IP de 250 (duzentos e cinquenta) endereços e contrate 100 (cem) acessos SNA. Os 100 (cem) primeiros computadores da CONTRATANTE que emularem terminal alocarão os endereços SNA disponíveis. Caso algum outro computador tente emular terminal, este não mais conseguirá, até que algum outro computador libere uma emulação.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação objetiva a aquisição de prestação de serviços de informática pela CONTRATADA, em substituição ao contrato nº 9267288/2020, com término de vigência em 29/12/2025, e tem como propósito suprir as seguintes demandas:

2.1.1. Serviço VPN (Virtual Private Network), nas modalidades VPN Usuário (VPN-U) e VPN Local (VPN-L), para acesso remoto aos serviços e sistemas hospedados no Data Center da Prodemge;

2.1.2. Serviços da Rede Governo com o objetivo de integrar, conectar e oferecer suporte à comunicação entre os órgãos e entidades da administração pública, compreendendo os seguintes serviços essenciais:

2.1.2.1. Serviço de Segurança e Integração à Rede Governo para preservação da segurança da comunicação da Secretaria de Estado de Educação de Minas Gerais (SEE/MG), controlando acessos e integrando os sistemas à rede de forma segura;

2.1.2.2. Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviço para monitoramento e garantia da qualidade dos serviços de conectividade prestados pelas operadoras, com base em indicadores e Acordos de Nível de Serviço (SLAs);

2.1.2.3. Conexão de Alta Disponibilidade a Internet para acesso com alta performance, estabilidade e redundância, atendendo às necessidades críticas de operação da SEE/MG.

2.1.3. Acesso ao Ambiente Mainframe, mediante provimento de infraestrutura de equipamentos, de conectividade, de sistemas e serviços para permitir o acesso e o tráfego de informações entre estações de trabalho operando com protocolo de redes TCP/IP e sistemas de informação hospedados em ambiente mainframe.

2.2. Em apertada síntese, a CONTRATADA tem por competência gerenciar os serviços da Rede Governo através da Rede IP Multisserviços do Estado de Minas Gerais, da qual os órgãos da Administração Pública de Minas Gerais, incluindo-se aí a SEE/MG, participam.

2.3. Detalhadamente, a Rede IP Multisserviços do Estado de Minas Gerais, instituída pelo Decreto Estadual nº 45.006/2009, tem por objetivo oferecer suporte à transmissão de dados, voz e vídeo com qualidade de serviço, baseada na tecnologia IP (Internet Protocol). Por meio dela, é possível o compartilhamento de serviços de tecnologia de informação e infraestrutura de telecomunicações, estando disponível para adesão pelos órgãos da administração pública estadual mediante Declaração de Participação do Órgão.

2.4. A SEE/MG, por sua vez, possui declaração de participação na Rede IP Multisserviços para atender suas 47 (quarenta e sete) Superintendências Regionais de Ensino (SRE's) e demais unidades externas (Almoxarifado Central, Arquivo Geral e Conselho Estadual de Educação), conforme documentos registrados no Processo SEI nº 1500.01.0019114/2020-11.

2.5. A dispensa de licitação, está devidamente fundamentada no inciso IX do artigo 75 da Lei Federal nº 14.133/2021, em consonância com a Lei Estadual nº 6.003/1972, e o Decreto Estadual nº 45.006/2009, atualizado pelo Decreto nº 47.685/2019, que reconhecem a Prodemge como entidade habilitada à execução de serviços de processamento de dados e tratamento de informações para a Administração Pública Estadual.

2.6. A referida legislação traz a prerrogativa de dispensa de licitação para serviços prestados por órgãos da Administração Pública que possuem a finalidade específica de atender à administração direta e indireta. Essa previsão legal é crucial para garantir a eficiência e a agilidade nas contratações, especialmente em áreas que requerem expertise técnica, como a tecnologia da informação e comunicação.

2.7. A contratação por dispensa de licitação também está respaldada no Ato de Ratificação Inexigibilidade (SEI nº 23534106) e no Ato de Concessão de Dispensa de Licitação, conforme extratos do Diário Oficial do Estado de Minas Gerais - DOEMG (SEI nº 23645492 / 23645843).

2.8. O ato discricionário da Administração Pública (SEI nº 119300754) ao optar pela dispensa de licitação, nos termos do inciso IX do artigo 75 da Lei Federal nº 14.133/2021, é justificado pela capacidade da Prodemge em assegurar confiabilidade e disponibilidade dos serviços, com armazenamento de dados em um ambiente de alta disponibilidade e com características adequadas à segurança. Além disso, por tratar-se de uma empresa pública do próprio Estado de Minas Gerais, garante maior confidencialidade e controle sobre as informações processadas.

2.9. Por todo exposto, fica comprovado que a continuidade do serviço prestado pela Prodemge é vital e indispensável para a integridade das operações da SEE-MG e para a efetividade das ações educacionais do Estado.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

3.1. Da Subcontratação:

3.1.1. Não será admitida a subcontratação parcial ou total do objeto contratual.

3.2. Da Sustentabilidade:

3.2.1. Devem ser observados os seguintes critérios e práticas de sustentabilidade:

3.2.1.1. Adoção de infraestrutura de TI otimizada, que privilegie virtualização, cloud computing e soluções que reduzam a necessidade de equipamentos físicos e o consumo de energia.

3.2.1.2. Implantação de planos de logística reversa e descarte ambientalmente adequado dos resíduos eletrônicos gerados, em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010).

3.2.1.3. Apresentação, sempre que solicitado, de comprovação documental relativa à destinação final dos resíduos eletrônicos, por meio de certificados ou notas fiscais.

3.2.1.4. Capacitação contínua dos colaboradores envolvidos na prestação dos serviços, com ênfase em práticas sustentáveis e inovação tecnológica.

3.2.1.5. Elaboração de relatórios contendo indicadores ambientais, sociais e operacionais relacionados à execução dos serviços, incluindo consumo energético, quantidade e destinação de resíduos, e medidas adotadas para mitigação de impactos.

3.2.1.6. A comprovação do cumprimento das práticas sustentáveis poderá ser feita mediante certificações reconhecidas, auditorias internas ou externas e diligências técnicas da Administração.

3.2.1.7. Fiscalização técnica da execução contratual, observando o cumprimento dos critérios e práticas de sustentabilidade previstos. A avaliação do desempenho da CONTRATADA incluirá a análise do cumprimento dessas práticas, que poderão influenciar futuras contratações.

3.2.1.8. Observada a ausência da adoção de algum critério ou prática sustentável esta deverá ser formalmente registrada nos autos do processo administrativo.

3.2.1.9. O não cumprimento injustificado das disposições sobre sustentabilidade poderá acarretar penalidades previstas na legislação vigente, incluindo advertências, multas, rescisão contratual e impedimento para futuras licitações.

3.3. Da Indicação de Marcas ou Modelos:

3.3.1. Não serão exigidas marcas ou modelos específicos para a contratação.

3.4. Da Vedação de Utilização de Marca ou Modelo:

3.4.1. Não haverá vedação de marca/modelo na presente contratação.

3.5. Da Exigência de Carta de Solidariedade:

3.5.1. Não será exigida a apresentação da Carta de Solidariedade na presente contratação.

3.6. Da Garantia da Contratação:

3.6.1. Não será exigida garantia da contratação para este objeto.

3.7. Condições e Especificações da Garantia do Serviço:

3.7.1. Será aplicada ao serviço somente a garantia legal estabelecida pelo art. 26, da Lei Federal nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC).

3.8. Da Vistoria:

3.8.1. Não há necessidade de realização de vistoria prévia ao local de execução dos serviços.

4 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.1 Prazo e das Condições da Prestação do Serviço:

4.1.1 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

4.1.1.1 **Início da execução do objeto:** imediatamente após a assinatura do contrato e emissão da ordem de serviço ou documento equivalente.

4.1.1.2 VPN

4.1.1.2.1 Fluxo de Execução do Serviço

4.1.1.2.1.1 VPN Local (VPN-L)

4.1.1.2.1.1.1 A CONTRATANTE (gestor de TI) solicita o início da prestação do serviço, pelo Service Desk ou pela área de negócios, informando o número do contrato, e indica o responsável técnico;

4.1.1.2.1.1.2 A CONTRATADA envia o formulário com questões sobre a especificação do

serviço e orientações para a configuração do equipamento.

4.1.1.2.1.1.3 A CONTRATANTE (gestor de TI) responde as questões do formulário e envia para a CONTRATADA.

4.1.1.2.1.1.4 Após o recebimento do formulário, a CONTRATADA configura o serviço em até 3 (três) dias úteis.

4.1.1.2.1.1.5 A CONTRATANTE (realiza a configuração do equipamento, conforme as orientações da CONTRATADA.

4.1.1.2.1.2 VPN Usuário (VPN-U)

4.1.1.2.1.2.1 A CONTRATANTE (gestor de TI) solicita o início da prestação do serviço, pelo Service Desk ou pela área de negócios, informando número do contrato, CPF do solicitante, dados do usuário (nome, CPF ou MASP, e-mail e telefone), IP(s), rede e porta de destino, e justificativa.

4.1.1.2.1.2.2 A CONTRATADA envia para o cliente o manual técnico com orientações sobre a configuração do equipamento e configura o serviço em até 7 (sete) dias úteis.

4.1.1.2.2 **Elementos que Compõem o Serviço**

4.1.1.2.2.1 Infraestrutura central de rede (backbone)

4.1.1.2.2.2 Dois equipamentos (appliances) centrais

4.1.1.2.2.3 Concentradores de conexões VPN

4.1.1.2.3 **Tecnologias Aplicadas na Prestação do Serviço**

4.1.1.2.3.1 Equipamentos de firewall/VPN redundantes.

4.1.1.2.3.2 Tecnologia de criptografia dos dados trafegados pela VPN.

4.1.1.2.4 **Período da Disponibilização**

4.1.1.2.4.1 Até 24 horas x 7 dias por semana, conforme contratado pela CONTRATANTE.

4.1.1.2.5 **Responsável pela Execução**

4.1.1.2.5.1 Gerência de Redes VPN Local (VPN-L)

4.1.1.2.5.2 Gerência de Segurança da Informação e Defesa Cibernética VPN Estação de Trabalho (VPN-E) e VPN Usuário (VPN-U)

4.1.1.2.6 **O que não está no Escopo**

4.1.1.2.6.1 O serviço de acesso VPN, nas três modalidades, não suporta certificação digital.

4.1.1.2.6.2 Contratação dos links de cliente de acesso à internet.

4.1.1.2.6.3 Aquisição, instalação e manutenção do equipamento/software locais (appliance) homologados pela CONTRATADA, no caso de VPN-L.

4.1.1.2.6.4 Instalação e configuração do software cliente na estação de trabalho, no caso de VPN-E e VPN-U.

4.1.1.2.6.5 Suporte técnico na solução de problemas no acesso VPN ocorridos em função da rede mundial de computadores (internet), com operadoras de telecomunicações e provedores de acesso aos clientes.

4.1.1.2.6.6 Suporte na resolução de problemas nas estações locais e servidores do cliente.

4.1.1.2.6.7 Liberações em soluções de segurança, serviços e equipamentos que estão na rede ou sob responsabilidade do cliente.

4.1.1.2.7 **Fluxo de Desativação do Serviço**

4.1.1.2.7.1 VPN Local (VPN-L)

4.1.1.2.7.1.1 O cliente (gestor de TI) solicita a desativação do serviço, pelo Service Desk, informando o número do contrato.

4.1.1.2.7.1.2 A CONTRATADA realiza a desativação do serviço em até 5 (cinco) dias úteis.

4.1.1.2.7.2 VPN Usuário (VPN-U)

4.1.1.2.7.2.1 O cliente (gestor de TI) solicita a desativação do serviço, pelo Service Desk, informando número do contrato, CPF do solicitante (validar com o NSN), nome, CPF ou MASP, e-mail, telefone, IP(s), rede e porta de destino e a justificativa.

4.1.1.2.7.2.2 A CONTRATADA desativa o serviço em até 5 (cinco) dias úteis.

4.1.1.2.8 **Atendimento e Suporte**

4.1.1.2.8.1 O atendimento aos clientes é feito por meio do Service Desk da CONTRATADA, que está disponível aos clientes conforme descrito no capítulo 9 do Caderno de Serviços Prodemge V 4.2 (127608775).

4.1.1.2.8.2 Para incidentes ou requerimentos que exijam a intervenção de técnicos especializados, o serviço está disponível no horário comercial.

4.1.1.3 Serviços Rede Governo

4.1.1.3.1 Serviço de Segurança e Integração à Rede Governo

4.1.1.3.1.1 Fluxo de Execução do Serviço

4.1.1.3.1.1.1 Perfis I, II e III

4.1.1.3.1.1.1.1 O pré-requisito inicial para se efetivar o serviço de segurança e integração do acesso à Rede IP Multisserviços é a ativação do acesso solicitado pelo órgão à CONTRATADA;

4.1.1.3.1.1.1.2 O cliente solicita o serviço por meio do portal da Rede Governo;

4.1.1.3.1.1.1.3 Os técnicos da operadora ou empresa no local de instalação e no NOC da CONTRATADA realizam a entrega da solicitação;

4.1.1.3.1.1.1.4 A equipe da CONTRATADA atesta a solicitação entregue: comprova requisitos contratados, testa tecnicamente a conexão, o acesso aos sistemas hospedados no seu Data Center, bem como o acesso à internet, se for o caso;

4.1.1.3.1.1.1.5 Finalizados os testes, e quando aprovados, a CONTRATADA fornece ao cliente um parecer favorável do serviço entregue, emitindo o Termo de Aceite Técnico;

4.1.1.3.1.1.1.6 A equipe da CONTRATADA passa a garantir o pleno funcionamento dos acessos ativados nas dependências da CONTRATADA que suporta este serviço.

4.1.1.3.1.1.2 Perfil IV

4.1.1.3.1.1.2.1 O cliente solicita o serviço por meio do portal da Rede Governo;

4.1.1.3.1.1.2.2 A CONTRATADA realiza o estudo de viabilidade para a instalação da infraestrutura necessária;

4.1.1.3.1.1.2.3 Caso aprovado, a CONTRATADA fornece ao cliente um parecer favorável ao fornecimento do serviço, informando a previsão da instalação;

4.1.1.3.1.1.2.4 A equipe da CONTRATADA efetua a instalação e os testes do acesso;

4.1.1.3.1.1.2.5 Finalizados os testes, quando aprovados, a CONTRATADA emite o Termo de Aceite Técnico com concordância do cliente comprovando o atingimento da largura de banda solicitada;

4.1.1.3.1.1.2.6 A equipe da CONTRATADA passa a garantir o pleno funcionamento dos acessos ativados nas dependências da CONTRATADA e em toda a infraestrutura que suporta este serviço;

4.1.1.3.1.1.2.7 Caso a ativação ocorra até o dia 15 do mês, todo o mês será faturado. Se a ativação ocorrer após o dia 15, não haverá faturamento referente a esse mês.

4.1.1.3.1.2 Elementos que Compõem o Serviço

4.1.1.3.1.2.1 Infraestrutura central de rede (backbone) de alta capacidade e disponibilidade, que aporta toda comunicação de dados dos órgãos públicos do Estado de Minas Gerais, bem como a interconexão de suas unidades;

4.1.1.3.1.2.2 Sistemas de segurança compostos por equipamentos de Firewall de borda, IPS/IDS, XDR, SIEM, DNS, Proxy, Anti DDoS com alto desempenho, capacidade e disponibilidade;

4.1.1.3.1.2.3 Centro de Operações de Redes (NOC - Network Operation Center) fisicamente montado nas dependências da CONTRATADA, que representa um posto de gerenciamento de redes;

4.1.1.3.1.2.4 Portal de Serviços da Rede Governo;

4.1.1.3.1.2.5 Ferramentas de monitoração da Rede IP Multisserviços e da Rede Prodemge;

4.1.1.3.1.2.6 Equipe técnica de suporte especializada para rápida identificação e correção de falhas.

4.1.1.3.1.3 Elementos exclusivos da Rede IP Multisserviços

4.1.1.3.1.3.1 Presença de todas as operadoras vencedoras dos lotes da Rede IP Multisserviços.

4.1.1.3.1.4 Elementos exclusivos da Rede Prodemge

4.1.1.3.1.4.1 Disponibilização de equipamentos da rede óptica que têm a capacidade de transmissão conforme a modalidade contratada;

4.1.1.3.1.4.2 Ativação de infraestrutura de cabeamento óptico.

4.1.1.3.1.5 Tecnologias Aplicadas na Prestação do Serviço

4.1.1.3.1.5.1 Tecnologias de redes de computadores Wide Area Network (WAN), SD-WAN e Metropolitan Area Network (MAN), como Metro Ethernet, DWDM;

4.1.1.3.1.5.2 Tecnologias de protocolos de comunicação de dados IP (Internet Protocol) e MPLS (Multi Protocol Label Switching);

4.1.1.3.1.5.3 Técnica VPN MPLS com comunicação dentro de um mesmo domínio de roteamento (VRF – Virtual Routing and Forwarding);

4.1.1.3.1.5.4 Protocolos de roteamento escaláveis, como BGP e OSPF, com técnicas de

engenharia de tráfego (Traffic Engineering);

- 4.1.1.3.1.5.5 Tecnologia QoS (Quality of Service) com 5 filas de priorização de serviços;
- 4.1.1.3.1.5.6 Voz sobre IP, com a utilização do codec G729a;
- 4.1.1.3.1.5.7 Videoconferência, com a utilização do codec H264;
- 4.1.1.3.1.5.8 Equipamentos de redes, roteadores e switches de alto desempenho;
- 4.1.1.3.1.5.9 Sistemas de segurança utilizando recursos de Firewall de borda, IPS/IDS, XDR, SIEM, DNS, Proxy, Anti DDoS;
- 4.1.1.3.1.5.10 Sistemas de autenticação e controle de acessos (RADIUS, TACACS, LDAP e Listas de Controle de Acessos- ACLs);
- 4.1.1.3.1.5.11 Sistema de segurança em resolução de nomes de DNS capaz de manipular respostas a consultas DNS para bloquear o acesso a domínios maliciosos ou indesejados;
- 4.1.1.3.1.5.12 Sistema de armazenamento de LOGs de acesso em redes SAN (Storage Area Network);
- 4.1.1.3.1.5.13 Equipamentos de redes, roteadores e switches de alto desempenho.

4.1.1.3.1.6 **Não se aplicam ao Perfil III:**

- 4.1.1.3.1.6.1 Tecnologia QoS (Quality of Service) com 5 filas de priorização de serviços;
- 4.1.1.3.1.6.2 Voz sobre IP, com a utilização do codec G729a.

4.1.1.3.1.7 **Período da Disponibilização**

- 4.1.1.3.1.7.1 Perfis I, II e IV: 24 horas x 7 dias por semana.
- 4.1.1.3.1.7.2 Perfil III: 12 horas x 5 dias por semana.
- 4.1.1.3.1.7.3 Para ateste de serviços solicitados à operadora, horário comercial: dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

4.1.1.3.1.8 **Responsável pela Execução**

- 4.1.1.3.1.8.1 Gerência de Redes.

4.1.1.3.1.8.2 **O que não está no Escopo**

- 4.1.1.3.1.8.3 O pagamento, pela CONTRATADA, às operadoras pelos acessos de comunicação de dados do cliente;
- 4.1.1.3.1.8.4 Serviço de acesso à Internet;
- 4.1.1.3.1.8.5 Serviço de acesso às aplicações em alta plataforma (mainframe) hospedadas no Data Center da Prodemge;
- 4.1.1.3.1.8.6 Serviço de WAF;
- 4.1.1.3.1.8.7 Serviço de Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços;
- 4.1.1.3.1.8.8 Manutenções em ativos de rede instalados na rede local (LAN) do cliente;
- 4.1.1.3.1.8.9 Gestão e controle de dotações orçamentárias do cliente, mesmo que referentes aos serviços da Rede IP Multisserviços;
- 4.1.1.3.1.8.10 Consultoria de contratos ou jurídica, dentro e fora do escopo da Rede Governo;
- 4.1.1.3.1.8.11 Monitoração dos acessos contratados pelos órgãos;
- 4.1.1.3.1.8.12 Aquisição e transporte de roteadores para ativação dos acessos contratados pelo cliente por meio da Rede IP Multisserviços;
- 4.1.1.3.1.8.13 Configuração e manutenção dos roteadores enquanto o nível de serviço acordado com a operadora estiver dentro do previsto;
- 4.1.1.3.1.8.14 Envio de técnicos da CONTRATADA às dependências do cliente para fazer a ativação do acesso ou qualquer outro tipo de serviço, quando dos Perfis I, II e III;
- 4.1.1.3.1.8.15 Elaboração de relatórios que identifiquem os acessos feitos a partir da rede local do cliente;
- 4.1.1.3.1.8.16 Responsabilidade sobre quaisquer danos lógicos ou físicos provocados nos equipamentos de rede instalados nas dependências do cliente;
- 4.1.1.3.1.8.17 Definição da capacidade do acesso;
- 4.1.1.3.1.8.18 Realização de vistoria no local de instalação do acesso;
- 4.1.1.3.1.8.19 As ativações de linhas de comunicação de dados fora do horário comercial (de segunda a sexta-feira das 8h às 18h), em dias úteis;
- 4.1.1.3.1.8.20 Prestações de suporte técnico para soluções de comunicação de dados que não estão previstas neste serviço;
- 4.1.1.3.1.8.21 Implementação de políticas de Qualidade de Serviço – QoS para o Perfil III, visando a garantia da qualidade e priorização de dados críticos. Exemplo: VoIP, videoconferência, sistemas corporativos e finalísticos.

4.1.1.3.1.9 **Fluxo de Desativação do Serviço**

4.1.1.3.1.9.1 A desativação desse serviço ocorre simultaneamente à desativação do acesso pela operadora, em até 4 (quatro) dias úteis, após a solicitação do cliente (Gestor da Rede Governo) no Portal da Rede Governo.

4.1.1.3.1.9.2 Caso a desativação ocorra até o dia 15 do mês, não haverá faturamento referente a esse mês. Se a desativação ocorrer após o dia 15, todo o mês será faturado.

4.1.1.3.1.10 **Atendimento e Suporte**

4.1.1.3.1.10.1 O atendimento aos clientes é feito através do Service Desk da Prodemge, que está disponível conforme descrito no capítulo 9 do Caderno de Serviços Prodemge V 4.2 (127608775).

4.1.1.3.1.10.1 Todo o suporte oferecido pela CONTRATADA é remoto, tendo como condição básica a disponibilidade do acesso.

4.1.1.3.2 **Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços**

4.1.1.3.2.1 **Fluxo de Execução do Serviço**

4.1.1.3.2.1.1 Consolidação dos Relatórios de Aceite das indisponibilidades dos acessos e disponibilização para UGO, operadoras e empresas;

4.1.1.3.2.1.2 Recebimento e validação com a operadora do arquivo de detalhamento das faturas;

4.1.1.3.2.1.3 Aplicação das multas geradas na apuração dos SLAs no faturamento;

4.1.1.3.2.1.4 Conferência da fatura – glosa, contestação e multa;

4.1.1.3.2.1.5 Disponibilização dos Relatórios Consolidados de Faturamento (informações para pagamento das faturas das operadoras) para os órgãos;

4.1.1.3.2.1.6 Conferência das faturas geradas pelas operadoras e empresas para apuração de SLAs.

4.1.1.3.2.1.7 Caso a ativação ocorra até o dia 15 do mês, todo o mês será faturado. Se a ativação ocorrer após o dia 15, não haverá faturamento referente a esse mês.

4.1.1.3.2.2 **Elementos que Compõem o Serviço**

4.1.1.3.2.2.1 Ferramentas de monitoração;

4.1.1.3.2.2.2 Portal de serviços da rede IP multisserviços;

4.1.1.3.2.2.3 Apoio de Equipe de monitoramento com regime 24 horas x 7 dias/semana;

4.1.1.3.2.2.4 Equipe especializada em níveis de serviços e faturamento para aferir e apontar o descumprimento dos acordos de níveis de serviço (SLAs) para os acessos contratados junto às prestadoras, bem como realizar o ateste da fatura do cliente.

4.1.1.3.2.3 **Tecnologias Aplicadas na Prestação do Serviço**

4.1.1.3.2.3.1 Portal da Rede IP Multisserviços;

4.1.1.3.2.3.2 Ferramenta de monitoração de rede;

4.1.1.3.2.3.3 MS Office;

4.1.1.3.2.3.4 Ferramenta de Registro de TIC.

4.1.1.3.2.4 **Período da Disponibilização**

4.1.1.3.2.4.1 Dias úteis, das 8h às 18h.

4.1.1.3.2.5 **Responsável pela Execução**

4.1.1.3.2.5.1 Gerência de Controle de Níveis de Serviço.

4.1.1.3.2.5.2 **O que não está no Escopo**

4.1.1.3.2.5.3 O pagamento, pela CONTRATADA, às Operadoras ou empresas pelos acessos de comunicação de dados do cliente;

4.1.1.3.2.5.4 Serviço de acesso à Internet;

4.1.1.3.2.5.5 Serviço de acesso às aplicações em alta plataforma hospedadas no Data Center da Prodemge;

4.1.1.3.2.5.6 Manutenções em ativos de rede instalados na Rede Local (LAN) do cliente;

4.1.1.3.2.5.7 Recebimento de documentos oficiais de cobranças emitidas pelas Operadoras;

4.1.1.3.2.5.8 Controle do pagamento de cobranças realizadas pelo cliente às Operadoras ou empresas;

4.1.1.3.2.5.9 A gestão contratual de acessos contratados pelo cliente fora da Rede IP Multisserviços;

4.1.1.3.2.5.10 Gestão e controle de dotações orçamentárias do cliente, mesmo que referentes aos serviços da Rede IP Multisserviços;

4.1.1.3.2.5.11 Consultoria de contratos ou jurídica, dentro e fora do escopo da Rede IP

Multisserviços;

4.1.1.3.2.5.12 Aquisição, manutenção e transporte de roteadores para os acessos contratados pelo cliente;

4.1.1.3.2.5.13 Envio de técnicos da CONTRATADA às dependências do cliente para fazer a ativação do acesso ou qualquer outro tipo de serviço;

4.1.1.3.2.5.14 Elaboração de relatórios que identifiquem os acessos feitos a partir da rede local do cliente;

4.1.1.3.2.5.15 Responsabilidade sobre quaisquer danos lógicos ou físicos provocados nos equipamentos de rede instalado nas dependências do cliente;

4.1.1.3.2.5.16 Definição da capacidade do acesso;

4.1.1.3.2.5.17 Realização de vistoria no local de instalação do acesso.

4.1.1.3.2.6 **Fluxo de Desativação do Serviço**

4.1.1.3.2.6.1 A desativação desse serviço ocorre simultaneamente à desativação do acesso pela operadora ou empresa, em até 4 (quatro) dias úteis, após a solicitação do cliente (Gestor da Rede Governo) no Portal da Rede Governo.

4.1.1.3.2.6.2 Caso a desativação ocorra até o dia 15 do mês, não haverá faturamento referente a esse mês. Se a desativação ocorrer após o dia 15, todo o mês será faturado.

4.1.1.3.2.7 **Atendimento e Suporte**

4.1.1.3.2.7.1 O atendimento aos clientes é feito através do Service Desk da Prodemge, que está disponível aos clientes conforme descrito no capítulo 9 do Caderno de Serviços Prodemge V 4.2 (127608775).

4.1.1.3.2.7.2 **Conexão de Alta Disponibilidade à Internet**

4.1.1.3.2.8 **Fluxo de Execução do Serviço**

4.1.1.3.2.8.1 Previamente à instalação deste serviço, o cliente deverá se integrar à Rede Prodemge por meio de um acesso. O cliente estará, dessa maneira, conectado à rede de comunicação de dados do Estado, condição indispensável para se ter acesso à internet, tendo a CONTRATADA como provedora desse acesso;

4.1.1.3.2.8.2 A capacidade de transmissão do acesso contratado pelo cliente determinará a capacidade máxima (banda) do seu acesso à internet. Ou seja, a banda de acesso à internet é determinada em função da capacidade do acesso contratado;

4.1.1.3.2.8.3 Especificamente para ao perfil III, a capacidade máxima (banda) do acesso à internet será conforme os limites de garantia definidos pela Anatel para banda larga. Tal capacidade é determinada em função das limitações de níveis de serviços contratados junto às operadoras de telecomunicações, por meio da Rede IP Multisserviços;

4.1.1.3.2.8.4 Adicionalmente a esse serviço, a CONTRATADA, durante o processo de instalação, é responsável pelo fornecimento de endereçamento Internet Protocol (IP), testes e homologação do acesso após a liberação pela operadora;

4.1.1.3.2.8.5 Caso a ativação ocorra até o dia 15 do mês, todo o mês será faturado. Se a ativação ocorrer após o dia 15, não haverá faturamento referente a esse mês.

4.1.1.3.2.9 **Elementos que Compõem o Serviço**

4.1.1.3.2.9.1 Conexões duplas de alta velocidade com duas operadoras distintas de telecomunicação;

4.1.1.3.2.9.2 Redundância dos equipamentos de rede instalados nas operadoras e na CONTRATADA;

4.1.1.3.2.9.3 Equipamentos de rede redundantes no backbone da CONTRATADA;

4.1.1.3.2.9.4 Soluções de balanceamento de carga;

4.1.1.3.2.9.5 Equipe técnica especializada em segurança e gestão de redes.

4.1.1.3.2.9.6 Tecnologias Aplicadas na Prestação do Serviço

4.1.1.3.2.9.7 Toda a infraestrutura de rede central (backbone) da CONTRATADA.

4.1.1.3.2.10 **Período da Disponibilização**

4.1.1.3.2.10.1 Perfis I, II e IV: até 24 horas x 7 dias por semana, conforme contratado pelo cliente.

4.1.1.3.2.10.2 Perfil III: até 12 horas x 5 dias por semana.

4.1.1.3.2.11 **Responsável pela Execução**

4.1.1.3.2.11.1 Gerência de Redes

4.1.1.3.2.12 **O que não está no Escopo**

- 4.1.1.3.2.12.1 Manutenções em ativos de rede instalados na Rede Local (LAN) do cliente;
- 4.1.1.3.2.12.2 Linhas de comunicação de dados para o cliente;
- 4.1.1.3.2.12.3 Envio de técnicos da CONTRATADA às dependências do cliente para qualquer tipo de suporte ou serviço;
- 4.1.1.3.2.12.4 Fornecimento de equipamentos de Rede Local (LAN) do cliente;
- 4.1.1.3.2.12.5 Suporte especializado em rede;
- 4.1.1.3.2.12.6 Confeção ou elaboração de relatórios;
- 4.1.1.3.2.12.7 Responsabilidade sobre quaisquer danos lógicos ou físicos em equipamentos instalados nas dependências do cliente;
- 4.1.1.3.2.12.8 Provimento de acesso externo via Internet incompatível com as bandas contratadas;
- 4.1.1.3.2.12.9 Atendimento na rede local do cliente para configurações nas estações de trabalho e de servidores.

4.1.1.3.2.13 **Fluxo de Desativação do Serviço**

4.1.1.3.2.13.1 A desativação desse serviço ocorre simultaneamente à desativação do acesso pela operadora, em até 4 (quatro) dias úteis, após a solicitação do cliente (Gestor da Rede Governo) no Portal da Rede Governo. Caso o cliente (Gestor da Rede Governo) solicite somente a desativação da conexão internet, mantendo o acesso ativo, deverá fazê-lo pelo Service Desk, informando os identificadores do acesso;

4.1.1.3.2.13.2 A área de negócios realiza a análise do impacto financeiro das demais cláusulas do contrato vigente e negocia com o cliente, em até 10 (dez) dias úteis;

4.1.1.3.2.13.3 Caso o cliente mantenha a decisão, dentro dos limites legais/contratuais, a CONTRATADA realiza a desativação do serviço em até 4 (quatro) dias úteis.

4.1.1.3.2.13.4 **Caso a desativação ocorra até o dia 15 do mês, não haverá faturamento referente a esse mês. Se a desativação ocorrer após o dia 15, todo o mês será faturado.**

4.1.1.3.2.14 **Atendimento e Suporte**

4.1.1.3.2.14.1 O atendimento aos clientes é feito através do Service Desk da Prodemge, que está disponível aos clientes conforme descrito no capítulo 9 do Caderno de Serviços Prodemge V 4.2 (127608775).

4.1.1.3.3 **Acesso ao Ambiente Mainframe**

4.1.1.3.3.1 **Fluxo de Execução do Serviço**

4.1.1.3.3.2 **Elementos que Compõem o Serviço**

4.1.1.3.3.2.1 Acessos solicitados por meio do portal da Rede IP Multisserviços pelo cliente;

4.1.1.3.3.2.2 Infraestrutura de central de rede da CONTRATADA (backbone);

4.1.1.3.3.2.3 Conexão ao Mainframe.

4.1.1.3.3.3 **Tecnologias Aplicadas na Prestação do Serviço**

4.1.1.3.3.3.1 Para acessar o ambiente mainframe, o cliente deve instalar o software QWS 3270 em suas estações de trabalho. Deverá ser feita uma configuração mínima neste software. Esta configuração é de responsabilidade do cliente, que poderá contar com suporte do Service Desk da Prodemge.

4.1.1.3.3.4 **Período da Disponibilização**

4.1.1.3.3.4.1 Até 24 horas x 07 dias por semana, conforme contratado pelo cliente.

4.1.1.3.3.5 **Responsável pela Execução**

4.1.1.3.3.5.1 Gerência de Plataforma Alta.

4.1.1.3.3.6 **O que não está no Escopo**

4.1.1.3.3.6.1 O suporte à confecção ou elaboração de relatórios que identifiquem os acessos feitos a partir da rede local do cliente, a exemplo de quantitativo de acessos simultâneos por período;

4.1.1.3.3.6.2 Aquisição, instalação, manutenção e configuração do servidor de impressão LPD (este servidor tem o objetivo de receber as impressões enviadas pelo mainframe, tratando a conversão do ambiente mainframe para o ambiente de baixa plataforma);

4.1.1.3.3.6.3 Manutenções em ativos de rede instalados na Rede Local (LAN) do cliente;

4.1.1.3.3.6.4 Linhas de comunicação de dados para o cliente;

4.1.1.3.3.6.5 Envio de técnicos da CONTRATADA às dependências do cliente para qualquer outro tipo de suporte ou serviço;

4.1.1.3.3.6.6 Responsabilidade sobre quaisquer danos lógicos ou físicos em equipamentos instalados nas dependências do cliente;

4.1.1.3.3.6.7 Atendimento na rede local do cliente para configurações nas estações de trabalho

nem de servidores;

- 4.1.1.3.3.6.8 Autorizações de acesso a sistemas de propriedade de qualquer entidade;
- 4.1.1.3.3.6.9 Manutenções de qualquer tipo em sistemas aplicativos, para adequação ao serviço ou não;
- 4.1.1.3.3.6.10 Fornecimento do software QWS-3270.
- 4.1.1.3.3.7 **Fluxo de Desativação do Serviço**
- 4.1.1.3.3.7.1 O cliente (Gestor da Rede Governo) solicita a desativação do serviço, pelo Service Desk, informando os números dos IP's a serem desativados;
- 4.1.1.3.3.7.2 A CONTRATADA realiza a desativação do serviço, em até 04 (quatro) dias úteis.
- 4.1.1.3.3.7.3 Caso a desativação ocorra até o dia 15 do mês, não haverá faturamento referente a esse mês. Se a desativação ocorrer após o dia 15, todo o mês será faturado.
- 4.1.1.3.3.8 **Atendimento e Suporte**
- 4.1.1.3.3.8.1 O atendimento aos clientes é feito através do Service Desk da CONTRATADA, que está disponível aos clientes conforme descrito no capítulo 9 do Caderno de Serviços Prodemge V 4.2 (127608775).

4.2. Do Local e Horário da Prestação do Serviço

4.2.1. Nas instalações da CONTRATADA em Belo Horizonte/MG, e conforme período de disponibilização descrito em cada serviço.

4.3. Dos Materiais a Serem Disponibilizados

4.3.1. Não será necessário disponibilizar materiais de consumo e de uso duradouro.

5. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

5.1. Do Recebimento:

5.1.1. Os serviços prestados serão recebidos provisoriamente pelo (a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante termo (s) detalhado (s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

5.1.2. Salvo disposição em contrário no contrato, em ato normativo ou neste Termo de Referência, os ensaios, os testes e as demais provas para aferição da boa execução do objeto do contrato exigidos por normas técnicas oficiais correrão por conta da CONTRATADA.

5.1.3. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

5.1.4. A CONTRATADA fica obrigada 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.

5.1.5. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

5.1.6. Os serviços prestados serão recebidos definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo(s) detalhado(s) que comprove(m) o atendimento às exigências contratuais, no prazo de até de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir do recebimento provisório.

5.1.7. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

5.1.8. 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.

5.1.9. 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 Federal nº 14.133, de 2021, notificando a CONTRATADA para emissão de nota fiscal no que diz respeito à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

5.1.10. O prazo para a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

5.1.11. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil da CONTRATADA pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

5.2. Da Avaliação da Execução do Objeto:

5.2.1. A execução do objeto deste contrato deverá atender aos níveis de serviço acordados entre as partes, que serão monitorados conforme especificado abaixo:

5.2.1.1. Acesso VPN

Indicador	Disponibilidade da infraestrutura de VPN, desconsideradas as manutenções programadas.
Acordo de Nível De Serviço	99,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pela CONTRATANTE esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Infraestrutura de VPN
	Entende-se por infraestrutura de VPN, para efeito de apuração do Nível de Serviço: · O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas; · O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no Data Center da Prodemge (rede interna); · A estrutura de Data Center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/deteção, e combate a incêndio.
	Disponibilidade:

	<p>Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: · Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; · Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; · Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; · Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto deste contrato; · Paradas decorrentes de solicitações da CONTRATANTE; · Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede da CONTRATANTE e o Data Center Prodemge; · Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; · Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.</p>
	<p>Manutenções Técnicas Programadas</p>
	<p>Entende-se por Manutenções Técnicas Programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido da CONTRATANTE; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da Prodemge realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com a CONTRATANTE.</p>
<p>Periodicidade da Apuração</p>	<p>Mensal</p>
<p>Mecanismo de Cálculo da Apuração</p>	<p>· Tempo Total contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês; · Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas à CONTRATANTE e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas).</p> $\text{Indicador (\%)} = \frac{\text{TTC} - (\text{TTI} - \text{TMP})}{\text{TTC}} * 100$ <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>
<p>Evidências</p>	<p>A evidência a ser apresentada é o “Relatório de Evidência de SLA” emitido pela ferramenta de monitoramento.</p>
<p>Publicação</p>	<p>• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.</p>

5.2.1.2 Serviços Rede Governo

5.2.1.2.1 Serviço de Segurança e Integração à Rede Governo – Todas os Perfis

Indicador	Disponibilidade da rede central (backbone) da Prodemge, desconsideradas as manutenções programadas e a indisponibilidade do acesso contratado.
Acordo de Nível de Serviço	99,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pela CONTRATANTE esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Rede Central (backbone) da Prodemge
	Entende-se por rede central (backbone), para efeito de apuração do Nível de Serviço: · O conjunto de recursos de hardware de rede responsáveis pela conectividade da CONTRATANTE à Rede IP Multisserviços, englobando os equipamentos de rede instalados no Data Center da Prodemge, considerando as redundâncias de infraestrutura; · A estrutura de Data Center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio. · Adiciona-se a infraestrutura própria da rede ótica no caso da modalidade 4.
	Disponibilidade:
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: · Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: · Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; · Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; · Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; · Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato; · Paradas decorrentes de solicitações da CONTRATANTE ; · Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede da CONTRATANTE e o Data Center Prodemge; · Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; · Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.
Manutenções Técnicas Programadas	

	Entende-se por Manutenções Técnicas Programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido da CONTRATANTE ; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da Prodemge realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com a CONTRATANTE .
Periodicidade da Apuração	Mensal
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> · Tempo Total contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês; · Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas à CONTRATANTE e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>
Evidências	A evidência a ser apresentada é o “Relatório de Evidência de SLA” emitido pela ferramenta de monitoramento.
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> · O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. · Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.

5.2.1.2.2 Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços

Indicador	Prazo para envio de espelho das faturas antes da data de seu vencimento.
Acordo de Nível de Serviço	99,00%
Objetivo do Indicador	Garantir entrega dos espelhos das faturas para apoiar o ateste assinado pelos ordenadores de despesa, que aprovam os pagamentos dos circuitos da Rede IP.
Descrição do Indicador	<p>Percentual de espelhos de faturas enviadas por e-mail para a CONTRATANTE, antes do vencimento da fatura.</p> <p>Entende-se por espelho de fatura o relatório que consolida a apuração (no período de prestação de serviço em intervalo definido) e a geração dos valores a serem pagos pela CONTRATANTE às operadoras.</p> <p>Os valores são apurados pelas áreas operacionais da Prodemge, garantindo que os níveis de serviço sejam cumpridos e, caso haja descumprimento, são registrados os descontos devidos, conforme definido no contrato da Rede IP Multisserviços.</p>
Periodicidade da Apuração	Mensal

Mecanismo de Cálculo da Apuração	Percentual de Espelhos de Faturas enviadas à CONTRATANTE no prazo (EF)Quant. de Espelhos de Faturas enviadas à CONTRATANTE , dentro do prazo, no mês (QE) Quantidade total de Faturas geradas no mês (QF) $EF=QE/QF*100$
Evidências	Relatório de Evidências de SLA com os e-mails enviados mensalmente à CONTRATANTE da Rede IP Multisserviços.
Publicação	O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. • Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.

5.2.1.2.3 Conexão de Alta Disponibilidade à Internet

Indicador	Disponibilidade do acesso à Internet, desconsideradas as manutenções programadas
Acordo de Nível de Serviço	99,00%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pela CONTRATANTE esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Acesso à Internet
	Entende-se por Acesso à Internet, para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> · O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no Data Center da Prodemge (rede interna), que viabilizam o acesso à Internet, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas; · A estrutura de Data Center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio.
	Disponibilidade:

	<p>Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; · Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; · Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumétrico contratado; · Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto deste contrato; · Paradas decorrentes de solicitações da CONTRATANTE; · Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede da CONTRATANTE e o Data Center Prodemge; · Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; · Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; <p>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> · Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada;
Descrição do Indicador	Manutenções Técnicas Programadas
	Entende-se por Manutenções Técnicas Programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido da CONTRATANTE ; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da Prodemge realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com a CONTRATANTE .
Periodicidade da Apuração	Mensal
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<ul style="list-style-type: none"> - Tempo Total contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês; - Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas à CONTRATANTE e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas). <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>
Evidências	A evidência a ser apresentada é o “Relatório de Evidência de SLA” emitido pela ferramenta de monitoramento.
Publicação	<ul style="list-style-type: none"> - O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados. - Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.

5.2.1.2.3.1 A indisponibilidade do acesso contratado pela CONTRATANTE junto à operadora por meio de adesão à Rede IP Multisserviços não caracteriza indisponibilidade do serviço de Conexão à Internet.

5.2.1.3 Acesso ao ambiente Mainframe

Indicador	Disponibilidade das comunicações TCP/IP, entre o Mainframe e o backbone central.
Acordo de Nível de Serviço	98,50%
Objetivo do Indicador	Garantir que o serviço contratado pela CONTRATANTE esteja disponível conforme condições acordadas.
Descrição do Indicador	Comunicações TC/IP
	Entende-se por comunicações TC/IP, para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> · O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas; · O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no Data Center da Prodemge (rede interna); · A estrutura de Data Center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio.
	Disponibilidade:
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: <ul style="list-style-type: none"> · Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado. <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas; · Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada; · Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada; <p>Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto deste Termo de Referência;</p> <ul style="list-style-type: none"> · Paradas decorrentes de solicitações da CONTRATANTE; · Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede da CONTRATANTE e o Data Center Prodemge; · Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes; · Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor; <p>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.</p>
	Manutenções Técnicas Programadas
Entende-se por Manutenções Técnicas Programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido da CONTRATANTE ; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da Prodemge realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com a CONTRATANTE .	

Periodicidade da Apuração	Mensal
Mecanismo de Cálculo da Apuração	<p>· Tempo Total contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês;</p> <p>· Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas à CONTRATANTE e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas).</p> <p style="text-align: center;">Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$</p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>
Evidências	A evidência a ser apresentada é o “Relatório de Evidência de SLA” emitido pela ferramenta de monitoramento.
Publicação	<p>- O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.</p> <p>- Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.</p>

5.2.1.3.1 A indisponibilidade do acesso que integra a **CONTRATANTE** à Rede Governo não caracteriza indisponibilidade do serviço acesso ao ambiente mainframe.

5.2.1.2.3.2 O contrato será objeto de renegociação, caso a **CONTRATANTE** solicite alteração nos níveis de serviço, que deverá ser formalizada por termo aditivo.

5.3. Da Liquidação:

5.3.1. A Liquidação será efetuada no prazo de até 10 (dez) dias corridos contados da data do recebimento definitivo do serviço e respectivo aceite da **CONTRATANTE**.

5.3.2. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

5.3.2.1. O vencimento;

5.3.2.2. A data da emissão;

5.3.2.3. Os dados do contrato e do órgão **CONTRATANTE**;

5.3.2.4. O período respectivo de execução do objeto;

5.3.2.5. O valor a pagar; e

5.3.2.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

5.3.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a **CONTRATADA** providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à **CONTRATANTE**.

5.3.4. A nota fiscal, ou o instrumento de cobrança equivalente, deverá ser acompanhada da comprovação da regularidade fiscal disposta no art. 68 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

5.4. Do Pagamento:

5.4.1. Os pagamentos serão efetuados mensalmente de acordo com os valores previstos no item 1.1, após a entrega do produto objeto de faturamento, sendo as notas fiscais/faturas relativas aos serviços prestados emitidas no mês subsequente ao da prestação do serviço, em conformidade com os preços e condições estabelecidos, cujo vencimento será no 10º (décimo) dia após sua emissão.

5.4.2. Para os Órgãos/Entidades da Administração Direta ou Indireta do Estado de Minas Gerais, o pagamento será efetuado através do Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI/MG, por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos que a **CONTRATADA** indicar, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pela **CONTRATANTE**.

5.4.3. É obrigatória a retenção, na fonte, de Imposto de Renda pela CONTRATANTE, sobre o valor total da nota fiscal emitida pela CONTRATADA, observadas as exceções legais, conforme alíquotas estabelecidas na Instrução Normativa RFB nº 1234, de 11/01/2012 - Anexo I - Tabela de Retenção, com alteração dada pela Instrução Normativa RFB nº 2.145, DE 26/06/2023.

5.4.4. A retenção do Imposto de Renda, de que trata o subitem anterior, deverá ser destacada no corpo do documento fiscal. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA encaminhará à CONTRATANTE, após a execução do objeto, a respectiva nota fiscal/fatura, acompanhada do relatório da execução do objeto do período a que o pagamento se referir, bem como, demais documentos necessários para a efetiva comprovação da execução do objeto, se houver.

5.4.5. A CONTRATANTE receberá o Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica (DANFE) juntamente com o objeto e deverá realizar a verificação da validade da assinatura digital e a autenticidade do arquivo digital da NF-e (o destinatário tem à disposição o aplicativo “visualizador”, desenvolvido pela Receita Federal do Brasil) e a concessão da Autorização de Uso da NF-e, mediante consulta eletrônica à Secretaria da Fazenda o Portal Nacional da NF-e.

5.4.6. As Notas Fiscais que apresentarem incorreções serão devolvidas à CONTRATADA e o prazo para o pagamento passará a correr a partir da data da reapresentação do documento considerado válido pela CONTRATANTE.

5.4.7. Caracterizada a mora da CONTRATANTE quanto ao pagamento dos valores devidos pelos serviços prestados, incidirão juros de moratórios de 1% ao mês, hipótese em que será emitida nota de débito para liquidação dentro de 10 (dez) dias contados da sua emissão.

5.4.8. Eventuais situações de irregularidades fiscal ou trabalhista da CONTRATADA não impedem o pagamento, se o objeto tiver sido executado e atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes à reprimenda da empresa.

5.4.9. No caso de descumprimento dos níveis de serviços definidos no item 5.2, os valores referenciados no item anterior sofrerão desconto, conforme tabela abaixo:

5.4.9.1. Acesso VPN

Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e Abaixo de 99,00%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

5.4.9.2 Serviços Rede Governo

5.4.9.2.1 Serviço de Segurança e Integração à Rede IP Governo – Todos os Perfis

Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 99,00%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

5.4.9.2.2 Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços

Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 98,90%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

5.4.9.2.3 Conexão de alta disponibilidade à Internet

Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e Abaixo de 99,00%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

5.4.9.3 Acesso ao Ambiente Mainframe

Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e Abaixo de 98,50%	Abaixo de 90,00%
-------------------------	--	-------------------------

Fatores de ajuste	1%	4%
--------------------------	-----------	-----------

5.4.10. O indicador previsto no item 5.2, somente impactará o pagamento da CONTRATADA após decorridos 30 dias da publicação do contrato, mas serão aferidos desde o início do contrato de forma a proporcionar às partes contratantes um período de adaptação do referido indicador.

5.4.11. A realização dos descontos indicados na planilha acima não impede a aplicação de sanções à CONTRATADA por conta de inexecução contratual.

5.4.12. A CONTRATANTE terá até 15 (quinze) dias contados da disponibilização no Espaço Cliente do relatório da apuração do nível de serviço para contestar os resultados apresentados, caso índice acordado não seja cumprido e devidamente justificado. À CONTRATADA ficará reservado o direito ao contraditório, a ser apresentado à CONTRATANTE em até 15 (quinze) dias contados do envio de confirmação de leitura do recebimento da contestação apresentada.

5.12.1. No caso de contestação, a CONTRATANTE deverá enviar e-mail para o endereço eletrônico gestaosla@prodemge.gov.br.

5.4.12. A aplicação dos ajustes, se houver, ocorrerá no mês subsequente à conclusão do processo descrito no item anterior.

5.5. Do reajuste:

5.5.1. Os preços dos serviços indicados no item 1.1 serão reajustados após 12 meses, contados da data do orçamento estimado, tendo como indexador o IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo ou outro índice que vier substituí-lo, acumulado nos últimos 12 (doze) meses, disponível 2 (dois) meses antes do término da vigência do contrato.

5.5.2. O direito a que se refere o item 5.5.1 deverá ser efetivamente exercido mediante pedido formal da contratada até 180 dias após o atingimento do lapso de 12 (doze) meses, sob pena de preclusão do direito ao seu exercício.

5.5.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, manter-se-á o marco inicial descrito no item.

5.5.4. Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

5.5.4.1. Considera-se data do orçamento estimado a data de assinatura do Mapa Comparativo de preços.

5.5.5. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

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

5.5.7. Os preços contratados poderão ser atualizados, por meio de Termo Aditivo, para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato, conforme disposto no art. 124, II, alínea “d”, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

5.5.7.1. O reequilíbrio econômico-financeiro ocorrerá por acordo entre as partes, e poderá ser solicitado pela CONTRATANTE ou pela CONTRATADA, mediante pedido formal.

5.5.7.1.1 O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação, conforme disposto no parágrafo único do art. 131 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

5.5.7.1.2 A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

6. PROCEDIMENTO DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

6.1. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

7. MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

7.1. Da comunicação

7.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial, conforme art. 115 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e artigos 15 e 16 do Decreto 48.587, de 2023.

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

7.1.3. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato, desde que previsto nas condições de execução do serviço.

7.1.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da CONTRATADA para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá 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.

7.1.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por 1 (um) ou mais gestores e fiscais do contrato, representantes da Administração especialmente designados conforme requisitos estabelecidos no art. 7º da Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou pelos respectivos substitutos, conforme art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e art. 14 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.1.6. Constatada a ocorrência de descumprimento total ou parcial do contrato, deverão ser observadas as disposições dos art. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, a fim de apurar a responsabilidade da CONTRATADA e eventualmente aplicar sanções.

7.2. Da Fiscalização do Contrato

7.2.1. O fiscal do contrato prestará apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes as suas competências, nos termos do inciso I do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.2. O fiscal do contrato anotará 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, de acordo com o § 1º, art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e inciso II do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.3. O fiscal do contrato emitirá notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção, nos termos do inciso III do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.4. O fiscal do contrato informará a seus superiores e ao gestor do contrato, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência, conforme § 2º, art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e inciso IV do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.5. O fiscal do contrato comunicará imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas, nos termos do inciso V, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.6. O fiscal do contrato fiscalizará 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 de contrato, nos termos do inciso VI, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.7. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual, nos termos do inciso VII, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.8. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências contratuais, nos termos do inciso VIII, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.9. A fiscalização de que trata este item não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

7.3. Da Gestão do Contrato

7.3.1. O gestor do contrato orientará os fiscais de contrato no desempenho de suas atribuições, nos termos do inciso I, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato ou terceiros contratados, das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informará à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência, nos termos do inciso II, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais, nos termos do inciso III, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.4. O gestor do contrato coordenará a autuação da 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, nos termos do inciso IV, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.5. O gestor do contrato coordenará os atos preparatórios relativos à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização da celebração de aditivos, prorrogações, reajustes, repactuações ou rescisões contratuais, nos termos do inciso V, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.6. O gestor do contrato realizará o recebimento definitivo do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, nos termos do inciso VI, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.7. O gestor do contrato elaborará o relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração, de que trata a alínea "d" do inciso VI do § 3º do art. 174 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, nos termos do inciso VII, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.8. O gestor do contrato tomará as 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 Federal nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor competente para tal, conforme o caso, nos termos do inciso VIII, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.4. Do Preposto:

7.4.1. Não será necessária a designação de preposto pela CONTRATADA.

8. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES

8.1. Acesso VPN

8.1.1. Da CONTRATADA

8.1.1.1. Estabelecer contrato comercial, assinado entre as partes, antes do início da prestação do serviço;

8.1.1.2. Comunicar à CONTRATANTE qualquer anormalidade na prestação do serviço;

8.1.1.3. Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;

8.1.1.4. Manter a infraestrutura necessária ao funcionamento do serviço em operação dentro dos níveis de serviço contratados;

8.1.1.5. Fornecer Manual de Usuário contendo os passos para a instalação do software de conexão VPN-E e VPN-U após a aprovação do contrato;

8.1.1.6. Fornecer orientações técnicas para a aquisição e configuração do appliance, no caso VPN-L para a conexão remota da CONTRATANTE à CONTRATADA;

8.1.1.7. Comunicar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 72 horas as paradas programadas no serviço para manutenções.

8.1.1.8. Observar as condições de execução constantes do Termo de Referência e no contrato;

8.1.1.9. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, os serviços que apresentarem irregularidade, dentro do período de garantia;

8.1.1.10. Responsabilizar-se por todos os encargos trabalhistas, fiscais, previdenciários e comerciais resultantes da execução do contrato;

8.1.1.11. Manter durante toda a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.

8.1.1.12. Aceitar, nos termos do art. 125 da Lei 14.133/2021 e nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões.

8.1.1.13. Emitir Nota Fiscal, onde constem dados bancários, para efeito de pagamento, bem como as especificações detalhadas dos bens adquiridos.

8.1.1.14. Manter, durante toda a execução do contrato, reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz.

8.1.1.15. O prazo de garantia mínima do objeto, observados os prazos mínimos estabelecidos na Lei 14.133/2021 e nas normas técnicas aplicáveis, e as condições de manutenção e assistência técnica, quando for o caso, previstas neste Termo de Referência.

8.1.2. Da CONTRATANTE

8.1.2.1. Estabelecer contrato comercial, assinado entre as partes, antes do início da prestação de serviços;

8.1.2.2. Prover a CONTRATADA de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do serviço;

8.1.2.3. Indicar representante junto à CONTRATADA para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações;

8.1.2.4. Configurar a estação de trabalho de acordo com as instruções do Manual do Usuário fornecido pela CONTRATADA, utilizando o software provido pela CONTRATADA (VPN-U);

8.1.2.5. Fazer as liberações necessárias (firewall, controladores de domínio, antivírus, entre outros) para acesso remoto a servidores (VPN-U);

8.1.2.6. Adquirir, instalar e manter o appliance local (VPN-L) segundo as recomendações do CONTRATADO;

8.1.2.7. Atender às recomendações gerais e específicas de segurança da CONTRATADA para este serviço;

8.1.2.8. Comunicar, de imediato, por meio do Service Desk da CONTRATADA, anormalidades detectadas no serviço;

8.1.2.9. Garantir que o serviço de VPN se restrinja à esfera profissional e diretamente relacionada às atividades desempenhadas pela instituição, observando sempre a conduta compatível com a moralidade administrativa;

8.1.2.10. Estar ciente de que o acesso indevido através do serviço VPN poderá trazer impactos à segurança das informações da Rede IP Multisserviços do Estado;

8.1.2.11. Ser responsável pela credencial de acesso para conexão à VPN e de uso intransferível;

8.1.2.12. Estar ciente que a CONTRATADA não será responsável pela preservação da confidencialidade e sigilo decorrentes da utilização das informações pelos usuários da CONTRATANTE, que acessem, retirem ou divulguem de forma não autorizada os dados do ambiente corporativo para ambiente externo, razão pela qual não assumirá as consequências de eventuais danos de qualquer natureza, que porventura vierem a ocorrer;

8.1.2.13. Responsabilizar-se pelo recebimento e conferência da conformidade e qualidade dos produtos;

8.1.2.14. Comunicar à CONTRATADA, imediatamente e por escrito, qualquer irregularidade ou desconformidade verificada na execução do contrato, assinalando-lhe prazo para regularização, sob pena de aplicação das sanções legais e contratuais previstas;

8.1.2.15. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas durante a execução do serviço, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas, dentro do período de garantia;

8.1.2.16. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

8.1.2.17. Efetuar o pagamento à CONTRATADA do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no Contrato e neste Termo de Referência.

8.1.2.18. Aplicar à CONTRATADA as sanções previstas na lei e Contrato;

8.1.2.19. A CONTRATANTE terá o prazo de até 15 (quinze) dias a contar da data do protocolo do requerimento para decidir e admitir a prorrogação motivada por igual período.

8.1.2.20. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico- financeiro feitos pela CONTRATADA no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

8.1.2.21. Comunicar à CONTRATADA eventual alteração do projeto, no caso do art.93, §2º da Lei n. 14.133/2021.

8.1.2.22. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela

CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

8.2. Serviços Rede Governo

8.2.1. Serviço de Segurança e Integração à Rede Governo

8.2.1.1. Da CONTRATADA

8.2.1.1.1. Estabelecer contrato comercial, assinado entre as partes, antes do início da prestação do serviço;

8.2.1.1.2. Manter a prestação do serviço de segurança e integração dos acessos conforme acordado em contrato;

8.2.1.1.3. Solicitar os serviços demandados, por meio do portal, pela CONTRATANTE às operadoras para os perfis I, II e III;

8.2.1.1.4. Certificar o funcionamento técnico do serviço entregue pela operadora, verificando se está dentro dos requisitos previamente estabelecidos pela CONTRATANTE nos perfis I, II e III;

8.2.1.1.5. Comunicar à CONTRATANTE qualquer anormalidade na prestação do serviço ou paradas de manutenções programadas;

8.2.1.1.6. Comunicar à CONTRATANTE, com a antecedência mínima de 72 horas, qualquer necessidade de paralisação do serviço para manutenção preventiva;

8.2.1.1.7. Manter o funcionamento técnico do serviço;

8.2.1.1.8. Realizar gestão de políticas de segurança nos equipamentos CPE SD-WAN instalados nas unidades de serviço;

8.2.1.1.9. Observar as condições de execução constantes neste Termo de Referência e no contrato;

8.2.1.1.10. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, os serviços que apresentarem irregularidade, dentro do período de garantia;

8.2.1.1.11. Responsabilizar-se por todos os encargos trabalhistas, fiscais, previdenciários e comerciais resultantes da execução do presente contrato;

8.2.1.1.12. Manter durante toda a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;

8.2.1.1.13. Aceitar, nos termos do art. 125 da Lei 14.133/2021 e nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões;

8.2.1.1.14. Emitir Nota Fiscal, onde constem dados bancários, para efeito de pagamento, bem como as especificações detalhadas dos bens adquiridos;

8.2.1.1.15. Manter, durante toda a execução do contrato, reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz;

8.2.1.1.16. O prazo de garantia mínima do objeto, observados os prazos mínimos estabelecidos na Lei 14.133/2021 e nas normas técnicas aplicáveis, e as condições de manutenção e assistência técnica, quando for o caso, previstas neste Termo de Referência.

8.2.1.2. Da CONTRATANTE

8.2.1.2.1. Estabelecer contrato comercial, assinado entre as partes, antes do início da prestação de serviços;

8.2.1.2.2. Ter aderido à Rede IP Multisserviços conforme disposto no decreto nº 45.006/09 para os Perfis I, II e III;

8.2.1.2.3. Indicar gestor e respectivo substituto, que se cadastrarão junto à CONTRATADA para gerenciar e validar a execução dos serviços solicitados;

8.2.1.2.4. Solicitar os serviços de acesso via abertura de ordem de serviço no portal da Rede Governo;

8.2.1.2.5. Manter atualizado o cadastro do gestor principal e seu substituto;

8.2.1.2.6. Manter atualizado o cadastro do contato no local de instalação do acesso;

8.2.1.2.7. Prover a CONTRATADA de informação de ativação, alteração e cancelamento que houver no serviço contratado;

8.2.1.2.8. Controlar sua dotação orçamentária para serviços da Rede IP Multisserviços;

8.2.1.2.9. Realizar e controlar o pagamento dos serviços relativos aos acessos contratados junto às operadoras na Rede IP Multisserviços;

8.2.1.2.10. Responsabilizar-se pela adequada utilização do login e da senha do portal da Rede

Governo, bem como pelas ordens de serviço emitidas por meio dele;

8.2.1.2.11. Manter adequada a infraestrutura interna local de sua responsabilidade (física e lógica);

8.2.1.2.12. Conservar os equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA para este serviço no local de sua responsabilidade.

8.2.1.2.13. Responsabilizar-se pelo recebimento e conferência da conformidade e qualidade dos produtos;

8.2.1.2.14. Comunicar à CONTRATADA, imediatamente e por escrito, qualquer irregularidade ou desconformidade verificada na execução do contrato, assinalando-lhe prazo para regularização, sob pena de aplicação das sanções legais e contratuais previstas;

8.2.1.2.15. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas durante a execução do serviço, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas, dentro do período de garantia;

8.2.1.2.16. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

8.2.1.2.17. Efetuar o pagamento à CONTRATADA do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no Contrato e neste Termo de Referência;

8.2.1.2.18. Aplicar à CONTRATADA as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.2.1.2.19. A CONTRATANTE terá o prazo de até 15 (quinze) dias a contar da data do protocolo do requerimento para decidir e admitir a prorrogação motivada por igual período;

8.2.1.2.20. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pela CONTRATADA no prazo máximo de 30 (trinta) dias;

8.2.1.2.21. Comunicar à CONTRATADA eventual alteração do projeto, no caso do art.93, §2º da Lei n. 14.133/2021;

8.2.1.2.22. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

8.2.2. Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços

8.2.2.1. Da CONTRATADA

8.2.2.1.1. Estabelecer contrato comercial, assinado entre as partes, antes do início da prestação de serviços;

8.2.2.1.2. Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;

8.2.2.1.3. Gerir os níveis de serviços previstos no Termo de Referência da Rede IP Multisserviços, mantendo a CONTRATANTE informado sobre seu não cumprimento, quando ocorrer;

8.2.2.1.4. Gerenciar o processo de solicitação de ordem de serviços, conforme Termo de Referência da Rede IP Multisserviços;

8.2.2.1.5. Disponibilizar à CONTRATANTE informações através do Portal da Rede IP Multisserviços ou e-mail para o gestor;

8.2.2.1.6. Prestar informação à CONTRATANTE sobre as penalidades aplicadas às Operadoras ou empresas por rompimento de nível de serviço ou descumprimento dos contratos corporativos da Rede;

8.2.2.1.7. Garantir a correta cobrança dos serviços de comunicação de dados, efetivamente prestados pelas prestadoras de telecomunicação;

8.2.2.1.8. Validar as informações disponibilizadas pelas prestadoras;

8.2.2.1.9. Observar as condições de execução constantes neste Termo de Referência e no contrato;

8.2.2.1.10. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, os serviços que apresentarem irregularidade, dentro do período de garantia;

8.2.2.1.11. Responsabilizar-se por todos os encargos trabalhistas, fiscais, previdenciários e comerciais resultantes da execução do contrato;

8.2.2.1.12. Manter durante toda a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;

8.2.2.1.13. Aceitar, nos termos do art. 125 da Lei 14.133/2021 e nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões;

8.2.2.1.14. Emitir Nota Fiscal, onde constem dados bancários, para efeito de pagamento, bem

como as especificações detalhadas dos bens adquiridos;

8.2.2.1.15. Manter, durante toda a execução do contrato, reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz;

8.2.2.1.16. O prazo de garantia mínima do objeto, observados os prazos mínimos estabelecidos na Lei 14.133/2021 e nas normas técnicas aplicáveis, e as condições de manutenção e assistência técnica, quando for o caso, previstas neste Termo de Referência.

8.2.2.2. Da CONTRATANTE

8.2.2.2.1. Estabelecer contrato comercial, assinado entre as partes, antes do início da prestação de serviços;

8.2.2.2.2. Aderir a Rede IP Multisserviços conforme disposto no decreto 45006/09;

8.2.2.2.3. Indicar gestor e respectivo substituto, que se cadastrarão junto à CONTRATADO para solicitar e gerenciar os serviços solicitados;

8.2.2.2.4. Prover a CONTRATADA de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do serviço;

8.2.2.2.5. Solicitar os serviços de acesso via abertura de ordem de serviço no Portal da Rede IP Multisserviços;

8.2.2.2.6. Manter atualizado o cadastro do gestor principal e substituto;

8.2.2.2.7. Manter atualizado o cadastro do contato no local de instalação do acesso;

8.2.2.2.8. Manter atualizados os dados cadastrais para efeito de faturamento das operadoras e CONTRATADO;

8.2.2.2.9. Prover a CONTRATADA de informação de ativação, alteração e cancelamento que houver no acesso contratado;

8.2.2.2.10. Controlar sua dotação orçamentária para serviços da Rede IP Multisserviços;

8.2.2.2.11. Realizar e controlar o pagamento dos serviços relativos aos acessos contratados junto às Operadoras na Rede IP Multisserviço;

8.2.2.2.12. Receber e responsabilizar-se pelos documentos oficiais de cobranças emitidos pelas Operadoras;

8.2.2.2.13. Responsabilizar-se pela adequada utilização do login e senha do Portal da Rede IP Multisserviços, bem como pelas ordens de serviço emitidas através dele;

8.2.2.2.14. Manter os equipamentos locais de rede ligados e informar a CONTRATADA no caso de desligamento programado ou fortuito, garantindo o correto monitoramento do acesso;

8.2.2.2.15. Ter contratado, junto à CONTRATADA, o serviço de Integração à Rede IP Multisserviços;

8.2.2.2.16. Responsabilizar-se pela adequada utilização do login e senha do Portal da Rede IP Multisserviços, bem como pelas ordens de serviço emitidas através dele;

8.2.2.2.17. Manter os equipamentos locais de rede ligados e informar a CONTRATADA no caso de desligamento programado ou fortuito, garantindo o correto monitoramento do acesso;

8.2.2.2.18. Ter CONTRATADO, junto à CONTRATADA, o serviço de Integração à Rede IP Multisserviços;

8.2.2.2.19. Responsabilizar-se pelo recebimento e conferência da conformidade e qualidade dos produtos;

8.2.2.2.20. Comunicar à CONTRATADA, imediatamente e por escrito, qualquer irregularidade ou desconformidade verificada na execução do contrato, assinalando-lhe prazo para regularização, sob pena de aplicação das sanções legais e contratuais previstas;

8.2.2.2.21. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas durante a execução do serviço, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas, dentro do período de garantia;

8.2.2.2.22. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

8.2.2.2.23. Efetuar o pagamento à CONTRATADA do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no Contrato e neste Termo de Referência;

8.2.2.2.24. Aplicar à CONTRATADA as sanções previstas na lei e no Contrato;

8.2.2.2.25. A CONTRATANTE terá o prazo de até 15 (quinze) dias a contar da data do protocolo do requerimento para decidir e admitir a prorrogação motivada por igual período;

8.2.2.2.26. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-

financeiro feitos pela CONTRATADA no prazo máximo de 30 (trinta) dias;

8.2.2.2.27. Comunicar à CONTRATADA eventual alteração do projeto, no caso do art.93, §2º da Lei n. 14.133/2021;

8.2.2.2.28. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

8.2.2.3. Conexão de Alta Disponibilidade à Internet

8.2.2.3.1. Da CONTRATADA

8.2.2.3.1.1. Estabelecer contrato comercial, assinado entre as partes, antes do início da prestação de serviços;

8.2.2.3.1.2. Comunicar à CONTRATANTE qualquer anormalidade na prestação do serviço;

8.2.2.3.1.3. Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;

8.2.2.3.1.4. Atender os chamados de incidentes e problemas dirigidos ao Service Desk dentro dos níveis de serviço acordados;

8.2.2.3.1.5. Aplicar as regras de restrição ou liberação de acessos a sites específicos, solicitadas pela CONTRATANTE, nos servidores de Proxy da CONTRATADA ou no CPE SD-WAN;

8.2.2.3.1.6. Observar as condições de execução constantes neste Termo de Referência e no contrato;

8.2.2.3.1.7. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, os serviços que apresentarem irregularidade, dentro do período de garantia;

8.2.2.3.1.8. Responsabilizar-se por todos os encargos trabalhistas, fiscais, previdenciários e comerciais resultantes da execução do contrato;

8.2.2.3.1.9. Manter durante toda a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;

8.2.2.3.1.10. Aceitar, nos termos do art. 125 da Lei 14.133/2021 e nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões;

8.2.2.3.1.11. Emitir Nota Fiscal, onde constem dados bancários, para efeito de pagamento, bem como as especificações detalhadas dos bens adquiridos;

8.2.2.3.1.12. Manter, durante toda a execução do contrato, reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz;

8.2.2.3.1.13. O prazo de garantia mínima do objeto, observados os prazos mínimos estabelecidos na Lei 14.133/2021 e nas normas técnicas aplicáveis, e as condições de manutenção e assistência técnica, quando for o caso, previstas neste Termo de Referência.

8.2.2.3.2. Da CONTRATANTE

8.2.2.3.2.1. Estabelecer contrato comercial, assinado entre as partes, antes do início da prestação de serviços;

8.2.2.3.2.2. Prover a CONTRATADA de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos em negociação;

8.2.2.3.2.3. Indicar representante junto à CONTRATADA para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações;

8.2.2.3.2.4. Contratar previamente o serviço de Segurança e Integração à Rede Governo;

8.2.2.3.2.5. Instalar e manter a infraestrutura interna (física e lógica);

8.2.2.3.2.6. Prover a CONTRATADA de informação de ativação, alteração e cancelamento, se for o caso, do acesso contratado junto à operadora;

8.2.2.3.2.7. Comunicar, de imediato, via Service Desk, a ocorrência de qualquer anormalidade na operação do serviço;

8.2.2.3.2.8. Responsabilizar-se pelo recebimento e conferência da conformidade e qualidade dos produtos;

8.2.2.3.2.9. Comunicar à CONTRATADA, imediatamente e por escrito, qualquer irregularidade ou desconformidade verificada na execução do contrato, assinalando-lhe prazo para regularização, sob pena de aplicação das sanções legais e contratuais previstas;

8.2.2.3.2.10. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções

verificadas durante a execução do serviço, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas, dentro do período de garantia;

8.2.2.3.2.11. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

8.2.2.3.2.12. Efetuar o pagamento à CONTRATADA do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no Contrato e neste Termo de Referência;

8.2.2.3.2.13. Aplicar à CONTRATADA as sanções previstas na lei e no Contrato;

8.2.2.3.2.14. A CONTRATANTE terá o prazo de até 15 (quinze) dias a contar da data do protocolo do requerimento para decidir e admitir a prorrogação motivada por igual período;

8.2.2.3.2.15. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pela CONTRATADA no prazo máximo de 30 (trinta) dias;

8.2.2.3.2.16. Comunicar à CONTRATADA eventual alteração do projeto, no caso do art.93, §2º da Lei n. 14.133/2021;

8.2.2.3.2.17. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

8.3. Acesso ao ambiente Mainframe

8.3.1. Da CONTRATADA

8.3.1.1. Estabelecer contrato comercial, assinado entre as partes, antes do início da prestação de serviços;

8.3.1.2. Comunicar à CONTRATANTE qualquer anormalidade na prestação do serviço;

8.3.1.3. Manter a prestação do serviço conforme acordado;

8.3.1.4. Observar as condições de execução constantes do Termo de Referência e neste contrato;

8.3.1.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, os serviços que apresentarem irregularidade, dentro do período de garantia;

8.3.1.6. Responsabilizar-se por todos os encargos trabalhistas, fiscais, previdenciários e comerciais resultantes da execução do presente contrato;

8.3.1.7. Manter durante toda a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;

8.3.1.8. Aceitar, nos termos do art. 125 da Lei 14.133/2021 e nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões;

8.3.1.9. Emitir Nota Fiscal, onde constem dados bancários, para efeito de pagamento, bem como as especificações detalhadas dos bens adquiridos;

8.3.1.10. Manter, durante toda a execução do contrato, reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz;

8.3.1.11. O prazo de garantia mínima do objeto, observados os prazos mínimos estabelecidos na Lei 14.133/2021 e nas normas técnicas aplicáveis, e as condições de manutenção e assistência técnica, quando for o caso, previstas neste Termo de Referência.

8.3.2. Da CONTRATANTE

8.3.2.1. Estabelecer contrato comercial, assinado entre as partes, antes do início da prestação de serviços;

8.3.2.2. Prover a CONTRATADA de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos;

8.3.2.3. Indicar representante junto à CONTRATADA para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações;

8.3.2.4. Definir as transações e/ou sistemas a serem acessados;

8.3.2.5. Obter a autorização, juntos aos respectivos Órgãos do Estado, para acesso aos seus sistemas hospedados no ambiente mainframe;

8.3.2.6. Contratar previamente o serviço de integração à Rede IP Multisserviços da CONTRATADA;

8.3.2.7. Contratar a linha de comunicação junto à operadora utilizando a Rede IP Multisserviços do Estado de Minas Gerais;

8.3.2.8. Comunicar, de imediato, via Service Desk, a ocorrência de qualquer anormalidade na

operação;

8.3.2.9. Contratar o acesso por meio do portal da Rede IP Multisserviços;

8.3.2.10. Responsabilizar-se pelo recebimento e conferência da conformidade e qualidade dos produtos;

8.3.2.11. Comunicar à CONTRATADA, imediatamente e por escrito, qualquer irregularidade ou desconformidade verificada na execução do contrato, assinalando-lhe prazo para regularização, sob pena de aplicação das sanções legais e contratuais previstas;

8.3.2.12. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas durante a execução do serviço, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas, dentro do período de garantia;

8.3.2.13. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

8.3.2.14. Efetuar o pagamento à CONTRATADA do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no Contrato e neste Termo de Referência;

8.3.2.15. Aplicar à CONTRATADA as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.3.2.16. A CONTRATANTE terá o prazo de até 15 (quinze) dias a contar da data do protocolo do requerimento para decidir e admitir a prorrogação motivada por igual período;

8.3.2.17. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico- financeiro feitos pela CONTRATADA no prazo máximo de 30 (trinta) dias;

8.3.2.18. Comunicar à CONTRATADA eventual alteração do projeto, no caso do art.93, §2º da Lei n. 14.133/2021;

8.3.2.19. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei Federal nº 14.133, de 2021, a CONTRATADA que:

9.1.1. Der causa à inexecução parcial da contratação;

9.1.2. Der causa à inexecução parcial da contratação que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

9.1.3. Der causa à inexecução total da contratação;

9.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

9.1.5. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

9.1.6. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

9.1.7. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

9.1.8. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a contratação e execução do contrato;

9.1.9. Praticar ato fraudulento na execução da contratação;

9.1.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

9.1.11. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846, de 2013.

9.2. Serão aplicadas à CONTRATADA que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.2.1. Advertência - quando a CONTRATADA der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no §2º, art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

9.2.2. Impedimento de licitar e contratar - quando praticadas as condutas descritas nos subitens 9.1.2 a 9.1.7, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no § 4º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

9.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar - quando praticadas as condutas descritas nos subitens 9.1.8 a 9.1.12, bem como nos subitens 9.1.2 a 9.1.7, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no §5º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

9.2.4. Multa - Moratória de 0,1% (um décimo por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 100 dias (cem) dias.

9.3. As sanções previstas nos subitens 9.2.1, 9.2.2 e 9.2.3 poderão ser aplicadas cumulativamente com a

multa, conforme disposto no §7º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

9.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela CONTRATANTE à CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente, conforme §8º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

9.5. A aplicação das sanções previstas neste documento não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à CONTRATANTE, conforme disposto no §9º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

9.6. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, conforme disposto no art. 157, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

9.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.9. Em observância ao disposto no §1º, art. 156, da Lei nº 14.133, de 2021, na aplicação das sanções serão considerados:

9.9.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

9.9.2. As peculiaridades do caso concreto;

9.9.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.9.4. Os danos que dela provierem para a CONTRATANTE;

9.9.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei Federal nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos no art. 159 da referida Lei de Licitações.

9.11. A personalidade jurídica da CONTRATADA poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste documento ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com a CONTRATADA, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia, conforme disposto no art. 160, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

9.12. A CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal, conforme art. 161, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

9.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

9.14. Os débitos da CONTRATADA para com a Administração CONTRATANTE, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes de contratos administrativos que a CONTRATADA possua com o mesmo órgão CONTRATANTE.

10. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação é de R\$3.518.736,00 (três milhões, quinhentos e dezoito mil setecentos e trinta e seis reais), conforme custos unitários apostos no quadro constante do subitem 1.1 deste Termo de Referência.

10.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre CONTRATANTE e CONTRATADA, conforme especificado na matriz de risco.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta da dotação orçamentária do orçamento em vigor, aprovado pela Lei Orçamentária Anual nº 25.124 de 30 de dezembro de 2024.

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação: 1261 12 368 169 2128 0001 339040 03. Fonte 0.10.1.

11.3. A dotação relativa ao exercício financeiro subsequente será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Belo Horizonte, 10 de dezembro de 2025.

Túlio Cícero Aimberê Rodrigues

Masp 1.320.164-5

Diretor de Infraestrutura Tecnológica

Responsáveis pela elaboração

Silas Fagundes de Carvalho

Masp 367.943-8

Subsecretário de Administração

Responsável pela Aprovação



Documento assinado eletronicamente por **Túlio Cícero Aimberê Rodrigues, Servidor Público**, em 15/12/2025, às 12:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Silas Fagundes de Carvalho, Subsecretário**, em 15/12/2025, às 13:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **129150110** e o código CRC **3A62A998**.

Referência: Processo nº 1260.01.0215325/2025-84

SEI nº 129150110