



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
FUNDAÇÃO EDUCACIONAL CAIO MARTINS
GLA CONTRATOS

TERMO DE REFERÊNCIA		
DATA	ÓRGÃO SOLICITANTE	NÚMERO DA UNIDADE DE COMPRAS
22/09/2025	FUNDAÇÃO EDUCACIONAL CAIO MARTINS	2161001

RESPONSÁVEL PELA SOLICITAÇÃO	SUPERINTENDÊNCIA OU DIRETORIA
Nome: Rafaela Luiza de Araújo E-mail: rafaela.luiza@edu.fucam.mg.gov.br	Gerência de Logística e Aquisições

1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

O presente termo de referência tem por objeto a prestação de serviços de **Integração à Rede Governo, Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços, Conexão de Alta Disponibilidade a Internet**, conforme especificações, exigências e quantidades estabelecidas neste documento

1.2 Descrição detalhada do serviço:

1.2.1 Integração à Rede Governo

O Serviço de Integração à Rede Governo – composta pela Rede IP Multisserviços e pela Rede PRODEMGE – tem por finalidade oferecer à administração pública estadual a interconexão de seus órgãos e unidades, distribuídos geograficamente, a uma estrutura única de rede. Permite a operacionalização de serviços agregados ao acesso, provê segurança, amplia a disponibilidade da rede de dados e aumenta o desempenho dos acessos, conforme parâmetros de demanda e volumetria abaixo:

- Quantidade de acessos – (6)

As especificidades dos serviços estão descritas abaixo:

- Integração à Rede Governo – Modalidade 1 e 2.

1.2.2 Gerenciamento de Nível de Serviço da Rede IP Multisserviços

O Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços tem por finalidade, garantir o cumprimento dos níveis de serviços acordados com as Operadoras de serviços de telecomunicações, conforme obrigações definidas nos Contratos da Rede IP Multisserviços, conforme parâmetros de demanda e volumetria abaixo:

- Quantidade de acessos – (6)

As especificidades dos serviços estão descritas abaixo:

- Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços.

1.2.3 Acesso ao Ambiente Mainframe

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, conforme parâmetros de demanda e volumetria e especificidades abaixo:

- Quantidade de endereços IP associados a terminal – (26)

1.2.4 Conexão de Alta Disponibilidade a Internet

A PRODEMGE disponibilizará à FUCAM infraestrutura central de rede necessária para acesso à Internet, com alto grau de disponibilidade, conforme parâmetros de demanda e volumetria abaixo:

- Capacidade da banda de transmissão dos acessos contratados na Rede Governo IP Multisserviços. – (12)

As especificidades dos serviços estão descritas abaixo:

- Conexão Internet 512 Kbps
- Conexão Internet 2Mb.

1.3 Estimativa de custo total:

1.3.1 O custo total estimado é de **R\$ 47.304,00 (quarenta e sete mil e trezentos e quatro reais)**, conforme abaixo:

Integração à Rede Governo

Serviço: Integração à Rede Governo					
Item	Fase	Unidade	Valor unitário (R\$)	Qtde.	Valor mensal (R\$)
Integração à Rede IP Multisserviços – Perfis I e III					
01	Perfil I	Acesso	164,00	3	492,00
02	Perfil III (Conexão de internet: 512 Kbps, 1 Mbps e 2 Mbps)	Acesso	41,00	4	164,00
VALOR MENSAL TOTAL					656,00
VALOR TOTAL DO SERVIÇO (valor mensal X 12 meses)					7.872,00

Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços

Serviço: Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços					
Item	Fase	Unidade	Valor unitário (R\$)	Qtde.	Valor mensal (R\$)
01	Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços	Acesso/mês	70,00	7	490,00
VALOR MENSAL TOTAL					490,00
VALOR TOTAL DO SERVIÇO (valor mensal X 12 meses)					5.880,00

Acesso ao ambiente Mainframe

Serviço: Acesso ao Ambiente Mainframe

Item	Modalidade	Unidade	Valor unitário (R\$)	Qtde.	Valor mensal (R\$)
01	Associação de endereço IP a terminal	Terminal	49,00	26	1.274,00
VALOR MENSAL TOTAL					1.274,00
VALOR TOTAL DO SERVIÇO (valor mensal X 12 meses)					15.288,00

Conexão de Alta Disponibilidade a Internet

Serviço: Conexão de alta disponibilidade à Internet					
Item	Perfil I	Unidade	Valor unitário (R\$)	Qtde.	Valor mensal (R\$)
1	Conexão internet 2 Mbps	Un	386	3	1.158,00
Serviço: Conexão de alta disponibilidade à Internet					
Item	Perfil IV	Unidade	Valor unitário (R\$)	Qtde.	Valor mensal (R\$)
1	Conexão internet 2 Mbps	Un	91	4	364
VALOR MENSAL TOTAL					1.522,00
VALOR TOTAL DO SERVIÇO (valor mensal X 12 meses)					18.264,00

1.4 Justificativa do preço de referência por item e do custo total:

1.4.1 O preço praticado pela Contratada foi definido a partir da necessidade da Fundação Educacional Caio Martins, de uso obrigatório para os demais órgãos da Administração. No entanto, registra-se a pesquisa de mercado, realizada por meio da comparação de contratos similares firmados com demais entes da Administração, comprovando-se ser vantajosa a contratação.

1.5 Reajuste dos preços

1.5.1 Os preços dos serviços indicados na Cláusula Primeira 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.

2. DA CONTRATAÇÃO

Conforme disposições contidas no Caderno de Serviços da PRODEMGE, implantado na administração pública estadual por meio do Decreto Estadual 47.685 de 19/07/2019, que instituiu a Rede IP Multisserviços no Estado de Minas Gerais que, conforme disposto no seu artigo 2º, obriga a adesão da **Fundação Educacional Caio Martins – FUCAM**, dentre outros órgãos públicos estaduais.

Justifica-se a contratação da **PRODEMGE**, Unidade Gestora Contratual – UGC da rede IP Multisserviços, investida das competências que lhe foram delegadas no artigo 5º do mesmo Decreto, não cabendo inclusive o questionamento das condições gerais de prestação do serviço e dos preços propostos, dada à compulsoriedade determinada pelo governo do Estado.

A adesão à Rede IP Multisserviços, possibilita ao acesso à Internet, atividade de natureza contínua e essencial, é condição indispensável para observância da legislação relevante e cumprimento das competências institucionais da Fundação Educacional Caio Martins - FUCAM de promover o incremento da transparência da gestão e ao acesso à informação no âmbito da administração pública.

A contratada PRODEMGE se trata de pessoa jurídica de direito privado, integrante da Administração

Pública Indireta. Sua criação foi autorizada pela Lei Estadual nº 6.003, de 12 de outubro de 1972 e organização detalhada pelo Decreto nº 14.915, de 25 de outubro de 1972. Seu objeto está previsto no artigo 2º da Lei, que dispõe o seguinte:

Art. 2º - A PRODEMGE tem por objeto:

I – executar, em caráter privativo, por processos mecânicos, eletromecânicos ou eletrônicos, serviços de processamento de dados e tratamento de informações para os órgãos da Administração Direta e Indireta.

II – executar, mediante convênios ou contratos, serviços de informática para órgãos ou entidades da União e dos Municípios.

III – prestar assistência técnica e serviços técnico-profissionais aos Órgãos da Administração Pública em geral;

Por todo o exposto, sugere-se a celebração de um novo contrato com a PRODEMGE, para prestação dos serviços apresentados na referida proposta comercial (121563735), atualizada conforme disposto no Email (124162975), originalmente previstos no Contrato nº 9261379/2020 (INF. 4172).

3. DA CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA

3.1 As partes tratarão confidencialmente todos os documentos, dados e informações que lhe forem fornecidos:

3.1.1 Os documentos, dados e informações produzidos ou guardados no âmbito deste contrato poderão ser disponibilizados, quando caracterizados como públicos, de forma ativa por meio da sua divulgação espontânea, ou por meio de requerimento encaminhado à unidade responsável pela tutela da informação solicitada, nos termos do artigo 7º da lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

3.1.2 Os documentos, dados e informações de que trata o item 8.1.1 poderão ser classificados nos termos dos artigos 23 e 24 da Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, sem prejuízo das demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça.

3.1.3 A CONTRATADA não é titular das informações por ela tratadas e/ou armazenadas. A liberação de acesso às informações depende de prévia autorização expressa do titular, nos termos e limites dispostos na Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

3.2 A CONTRATANTE assume o compromisso de sempre permanecer em conformidade com as recomendações de segurança da informação e com os preceitos estabelecidos pela Política de Segurança da Informação da CONTRATADA.

3.3 A CONTRATANTE assume o compromisso de alertar, imediatamente, a CONTRATADA dos incidentes de segurança ocorridos e identificados nos seus ativos de tecnologia da informação e comunicação (TIC).

3.4 A CONTRATANTE assume o compromisso de não permitir a utilização da infraestrutura da Rede Estadual para a realização de atividades particulares de seus funcionários, empregados, estagiários ou terceiros.

3.5 A CONTRATANTE assume o compromisso de não permitir a utilização, pelos seus usuários, de mecanismos, ferramentas, procedimentos e sistemas, que busquem o transpasse dos mecanismos de segurança da Rede Estadual (firewall, IDS, IPS, antivírus e outros).

3.6 A CONTRATANTE assume o compromisso de não permitir a utilização dos recursos da Rede Estadual para a implementação de redes ponto a ponto (P2P) ou virtuais privadas (VPN), ou redes semelhantes, que viabilizam conexões privadas e que dificultam a gerência, o acompanhamento e monitoramento dos recursos da rede e que podem atentar contra os direitos autorais e facilitar a propagação de pragas virtuais (vírus, worm, spam, spy, cavalo de tróia e outras).

3.7 A CONTRATANTE assume o compromisso de não permitir a utilização dos recursos da Rede Estadual para o armazenamento, transmissão e divulgação de dados e informações vinculadas a pornografia, pedofilia ou que promovam preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

3.8 A CONTRATANTE assume o compromisso de não permitir a utilização dos recursos da Rede Estadual, por terceiros contratados pela CONTRATANTE, sem a prévia autorização da CONTRATADA e de maneira presencial, sem o acompanhamento de seus técnicos, e de técnicos da CONTRATADA.

3.9 A CONTRATANTE assume o compromisso de não permitir o acesso remoto de terceiros contratados, para a realização de serviços, manutenções e intervenções técnicas de rede externa à Rede Estadual aos seus ativos de TI, sem a prévia autorização e anuência da CONTRATADA, sendo o processo de autorização vinculado a ampla análise de riscos, que não só considerará o ativo da CONTRATANTE, como toda a Rede Estadual.

3.10 A CONTRATANTE assume o compromisso de utilizar somente os mecanismos de acesso remoto homologados e indicados pela CONTRATADA para a realização de serviços, manutenções e intervenções técnicas a partir de rede externa à Rede Estadual aos seus ativos de TIC.

3.11 A CONTRATANTE assume o compromisso de não utilizar recursos e ativos de TIC instalados no ambiente de DataCenter da CONTRATADA para a implementação ou para a oferta de serviços idênticos ou similares aos ofertados pela CONTRATADA em seu Caderno de Serviços a outros clientes.

3.12 A CONTRATANTE assume o compromisso de não utilizar qualquer outro tipo de provimento Internet, ou qualquer outro serviço que viabilize conexão direta ou indireta a qualquer rede externa à Rede Estadual, sem a devida passagem pelos mecanismos de segurança implementados pela CONTRATADA para garantir a segurança da informação da Rede Estadual.

4. JUSTIFICATIVA DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO

Em se tratando de contratação de prestação de serviços de informática por entidade integrante da Administração Pública, afigura-se dispensável o certame, esta contratação dar-se-á por meio de Dispensa de Licitação amparado e fundamentado no inciso IX do artigo 75 da Lei Federal nº 14.133.

IX - para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado.

4.1 Justificativa do tipo de licitação, de acordo com a Lei Estadual 6.003, de 12/10/1972, que criou a PRODEMGE, em seu Art. 2º, § I, estabelece: "A PRODEMGE tem por objeto: executar, em caráter privativo, por processos-mecânicos, eletromecânicos ou eletrônicos, serviços de processamento de dados e tratamento de informações para os órgãos da administração direta e indireta".

5. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Constituem obrigações das partes:

5.1. Integração à Rede Governo

5.1.1. Da CONTRATADA:

5.1.1.1 Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o Acordo do Nível de Serviço, antes do início da prestação de serviços;

5.1.1.2 Manter a prestação do serviço de integração dos acessos conforme acordado em contrato;

5.1.1.3 Solicitar os serviços demandados, por meio do portal, pela CONTRATANTE às operadoras para as modalidades 1, 2 e 3;

5.1.1.4 Certificar o funcionamento técnico do serviço entregue pela operadora, verificando se está dentro dos requisitos previamente estabelecidos pela CONTRATANTE nas modalidades 1, 2 e 3;

5.1.1.5 Comunicar à CONTRATANTE, com a antecedência possível ou de acordo com o contrato de nível do serviço, qualquer anormalidade na prestação do serviço ou paradas de manutenções programadas;

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

5.1.1.7 Manter o funcionamento técnico do serviço.

5.1.2. Da CONTRATANTE:

5.1.2.1 Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o Acordo do Nível de Serviço, antes do início da prestação de serviços;

5.1.2.2 Ter aderido à Rede IP Multisserviços conforme disposto no decreto nº 45.006/09 para as modalidades 1, 2 e 3;

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

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

5.1.2.5 Manter atualizado o cadastro do gestor principal e seu substituto;

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

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

5.1.2.8 Controlar sua dotação orçamentária para serviços da Rede IP Multisserviços;

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

5.1.2.10 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;

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

5.1.2.12 Conservar os equipamentos disponibilizados pela CONTRATANTE para este serviço no local de sua responsabilidade.

5.2 Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços

5.2.1 Da CONTRATADA:

5.2.2.1 Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o Acordo do Nível de Serviço, antes do início da prestação de serviços;

5.2.2.2 Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;

5.2.2.3 Gerir os níveis de serviços previstos no Termo de Referência da Rede IP Multisserviços, mantendo os clientes informados sobre seu não cumprimento, quando ocorrer;

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

5.2.2.5 Disponibilizar ao cliente informações através do Portal da Rede IP Multisserviços ou e-mail para o gestor;

5.2.2.6 Prestar informação ao cliente sobre as penalidades aplicadas às Operadoras por rompimento de nível de serviço ou descumprimento dos contratos corporativos da Rede;

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

5.2.2.8 Validar as informações disponibilizadas pelas prestadoras.

5.2.2 Da CONTRATANTE:

5.2.2.1 Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o Acordo do Nível de Serviço, antes do início da prestação de serviços;

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

5.2.2.3 Indicar gestor e respectivo substituto, que se cadastrarão junto à Prodemge para solicitar e gerenciar os serviços solicitados;

5.2.2.4 Prover a Prodemge de todos os dados e informações necessários ao gerenciamento do nível de serviços, dentro dos prazos e condições acordados;

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

5.2.2.6 Manter atualizado o cadastro do gestor principal e substituto;

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

5.3.2.8 Manter atualizados os dados cadastrais para efeito de faturamento das operadoras e Prodemge;

5.3.2.9 Prover a Prodemge de informação de ativação, alteração e cancelamento que houver no acesso contratado;

- 5.3.2.10 Controlar sua dotação orçamentária para serviços da Rede IP Multisserviços;
- 5.3.2.11 Realizar e controlar o pagamento dos serviços relativos aos acessos contratados junto às Operadoras na Rede IP Multisserviço;
- 5.3.2.12 Receber e responsabilizar-se pelos documentos oficiais de cobranças emitidos pelas Operadoras;
- 5.3.2.13 Responsabilizar-se pela adequada utilização do login e senha do Portal da Rede IP Multisserviços, bem como pelas ordens de serviço emitidas através dele;
- 5.3.2.14 Manter os equipamentos locais de rede ligados e informar a Prodemge no caso de desligamento programado ou fortuito, garantindo o correto monitoramento do acesso;
- 5.3.2.15 Ter contratado, junto à Prodemge, o serviço de Integração à Rede IP Multisserviços.

5.3 Acesso ao ambiente Mainframe

5.3.1 Da CONTRATADA:

- 5.3.1.1 Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da prestação de serviços;
- 5.3.1.2 Comunicar à CONTRATANTE, com a antecedência possível ou de acordo com o contrato de nível do serviço, qualquer anormalidade na prestação do serviço ou paralisação do mesmo;
- 5.3.1.3 Manter a prestação do serviço conforme acordado;

5.3.2 Da CONTRATANTE:

- 5.3.2.1 Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da prestação de serviços;
- 5.3.2.2 Prover a CONTRATADA de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos;
- 5.3.2.3 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;
- 5.3.2.4 Definir as transações e/ou sistemas a serem acessados;
- 5.3.2.5 Obter a autorização, juntos aos respectivos Órgãos do Estado, para acesso aos seus sistemas hospedados no ambiente mainframe;
- 5.3.2.6 Contratar previamente o serviço de integração à Rede IP Multisserviços da CONTRATADA;
- 5.3.2.7 Contratar a linha de comunicação junto à operadora utilizando a Rede IP Multisserviços do Estado de Minas Gerais;
- 5.3.2.8 Comunicar, de imediato, via Service Desk, a ocorrência de qualquer anormalidade na operação;
- 5.3.2.9 Contratar o acesso por meio do portal da Rede IP Multisserviços.

5.4 Conexão de Alta Disponibilidade a Internet

5.4.1 Da CONTRATADA:

- 5.4.1.1 Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da prestação de serviços;
- 5.4.1.2 Comunicar à CONTRATANTE, com a antecedência possível ou de acordo com o contrato de nível do serviço, qualquer anormalidade na prestação do serviço ou paralisação para manutenção.
- 5.4.1.3 Manter a prestação do serviço conforme acordado;
- 5.4.1.4 Atender os chamados de incidentes e problemas dirigidos ao Service Desk dentro dos níveis de serviço acordados;
- 5.4.1.5 Aplicar as regras de restrição ou liberação de acessos a sites específicos, solicitadas pela CONTRATANTE, nos servidores de Proxy da CONTRATADA.

5.4.2 Da CONTRATANTE:

- 5.4.2.1 Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da prestação de serviços;
- 5.4.2.2 Prover a CONTRATADA de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do serviço;
- 5.4.2.3 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;
- 5.4.2.4 Contratar previamente o serviço de Integração à Rede IP Multisserviços e uma ou mais linhas dedicadas de comunicação de dados, por meio de adesão à Rede IP Multisserviços do Governo;
- 5.4.2.5 Instalar e manter a infraestrutura interna (física e lógica);
- 5.4.2.6 Prover a CONTRATADA de informação de ativação, alteração e cancelamento, se for o caso, da linha de comunicação de dados CONTRATADA junto à operadora;

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

6. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

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

6.1 Integração à Rede Governo – Todas as Modalidades

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 pelo cliente 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 dos clientes 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/deteção, 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 do cliente; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente 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 do cliente; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da Prodemge realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com o cliente.
Periodicidade da Apuração	Mensal
Mecanismo de Cálculo da Apuração	• 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 ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas). Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$ Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.
Evidências	A evidência a ser apresentada é o “Relatório de Evidência de SLA” emitido pela ferramenta de monitoramento.
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.

6.2 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	Percentual de espelhos de faturas enviadas por e-mail para os clientes, antes do vencimento da fatura. 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 pelos clientes às operadoras. 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.
Periodicidade da Apuração	Mensal
Mecanismo de Cálculo da Apuração	Percentual de Espelhos de Faturas enviadas ao Cliente no prazo (EF) Quant. de Espelhos de Faturas enviadas ao Cliente, 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 aos clientes 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.
-------------------	---

6.3 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 pelo cliente 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: • 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: • 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 do cliente; • Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente 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.
Descrição do Indicador	Manutenções Técnicas Programadas
	Entende-se por Manutenções Técnicas Programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido do cliente; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da Prodemge realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com o cliente.
Periodicidade da Apuração	Mensal

Mecanismo de Cálculo da Apuração	• 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 ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas). Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$ Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.
Evidências	A evidência a ser apresentada é o “Relatório de Evidência de SLA” emitido pela ferramenta de monitoramento.
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.

6.4 Conexão de Alta Disponibilidade a 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 pelo cliente 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:
	• 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:	

	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 do cliente; - Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente 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.
Descrição do Indicador	Manutenções Técnicas Programadas Entende-se por Manutenções Técnicas Programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido do cliente; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da Prodemge realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com o cliente.
Periodicidade da Apuração	Mensal
Mecanismo de Cálculo da Apuração	- 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 ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas). Indicador (%) = $\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100$ Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.
Evidências	A evidência a ser apresentada é o “Relatório de Evidência de SLA” emitido pela ferramenta de monitoramento.
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.

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

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

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

6.8. As despesas decorrentes desta contratação correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício

financeiro na dotação orçamentária abaixo indicada e suas eventuais suplementações:

6.8.1.Dotação 2161.11.122.705.2500.0001.3.3.90.4003.0.10.1.

7. PRAZO DE EXECUÇÃO

7.1. Este contrato vigorará por 12 (doze) meses contados a partir do primeiro dia útil subsequente à disponibilização no PNCP, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, sempre mediante a assinatura de Termo Aditivo, observado o limite máximo de 10 anos, na forma do artigo 107 da Lei nº 14.133, de 2021, não sendo admitida a forma tácita.

8. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DO CONTRATO

8.1. Trata-se de designação de servidores para acompanhamento e fiscalização da execução da contratação supracitada, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133 de 2021.

8.2. Portanto, ficam designados os servidores indicados nos documentos intitulados: "Termo de Designação de Gestor e Fiscal (121620825)", para exercerem as funções de gestor e fiscal do Contrato, que assinam este instrumento.

Elaboração:

Rafaela Luiza de Araújo
Gerência de Logística e Aquisições

Aprovação:

Flaviana Aparecida Pereira de Avelar
Gerente de Logística e Aquisições

Pedro Paulo Albuquerque Polastri
Diretor de Planejamento, Gestão e Finanças



Documento assinado eletronicamente por **Flaviana Aparecida Pereira de Avelar**, Gerente, em 02/10/2025, às 10:50, 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 **Rafaela Luiza de Araújo**, Servidora Pública, em 02/10/2025, às 10:52, 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 **Pedro Paulo Albuquerque Polastri**, Servidor(a) Público(a), em 02/10/2025, às 11:11, 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 **121567834** e o código CRC **6301AAE7**.

Referência: Processo nº 2160.01.0000409/2025-31

SEI nº 121567834