



TERMO DE REFERÊNCIA
SERVIÇOS COMUNS - CONTÍNUOS

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS
TÉCNICO

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços de empresa especializada em monitoramento remoto NOC (24x7) de sistemas e serviços de infraestrutura, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

LOTE	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE TOTAL
1	1	Contratação de empresa especializada em monitoramento remoto NOC (24x7) de sistemas e serviços de infraestrutura.	27014	Mês	03

1.1.1. Em caso de eventual divergência entre a descrição do item do catálogo do sistema Compras.gov.br e as disposições deste Termo de Referência, prevalecem as disposições deste Termo de Referência.

1.1.2. Este Termo de Referência foi elaborado em conformidade com o Decreto estadual nº 68.185, de 11 de dezembro de 2023.

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como natureza comum.

1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como serviço de luxo, conforme Decreto nº 67.985 do Estado de São Paulo, de 27 de setembro de 2023.

1.4. Vigência da contratação

1.4.1. A vigência obedecerá às condições contidas no Item 6.1 e subitens deste Termo de Referência.

1.4.2. O detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência consta do contrato.

1.5. Subcontratação

1.5.1. A contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto contratual.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A DETIC busca otimizar seu serviço de monitoramento de sistemas, que hoje opera presencialmente 24 horas por dia, 7 dias por semana. Apesar de essencial para a rápida restauração de sistemas inoperantes, o modelo atual tem um custo elevado, exigindo a contratação de pelo menos quatro profissionais.



TERMO DE REFERÊNCIA

SERVIÇOS COMUNS - CONTÍNUOS

A transição para o modelo de monitoramento remoto fundamenta-se na necessidade de evolução da infra estrutura de governança de TI da Unicamp, buscando substituir a dependência de postos de trabalho físicos por uma estrutura de Central de Operações (NOC) compartilhada e resiliente. Diferente do modelo presencial, que está sujeito a vulnerabilidades logísticas e de escala, o serviço remoto opera em centros de comando especializados que garantem a continuidade absoluta do monitoramento 24x7x365, independentemente de intercorrências individuais de colaboradores. A adoção de uma estrutura baseada em central de operações elimina o risco de "descobertura" do serviço, uma vez que a empresa contratada mantém equipes redundantes e processos de contingência automatizados, assegurando que o monitoramento crítico da rede acadêmica e administrativa jamais seja interrompido por questões de gestão de escala ou ausências pontuais.

Além do incremento na disponibilidade, a contratação de um NOC remoto oferece uma significativa elevação no nível de especialização técnica disponível para a DETIC. Ao optar por este modelo, a Universidade passa a contar com profissionais que atuam em múltiplos ambientes de alta complexidade, trazendo consigo um repertório de soluções e uma maturidade de processos superior ao modelo de alocação fixa. Sob a ótica da economicidade, o formato remoto otimiza o uso dos recursos públicos ao eliminar custos acessórios relacionados à manutenção de postos físicos, encargos de infraestrutura local e gestão direta de pessoal, permitindo que o investimento seja direcionado estritamente para a entrega tecnológica e para o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA). Essa mudança estratégica alinha a Unicamp às melhores práticas de gestão de TI do setor público moderno, priorizando a eficiência do resultado em detrimento da mera presença física.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme ID do item no PCA 12476.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A solução deverá atender o monitoramento de todos os hosts da universidade gerenciados pela DETIC, seguindo algumas características definidas abaixo:

3.1.1. A contratada deverá utilizar exclusivamente o sistema de monitoramento já fornecido pela Unicamp para realizar a vigilância dos ativos da Universidade. Além disso, a empresa deverá seguir rigorosamente os fluxos de trabalho e procedimentos de atendimento (escalonamento, chamados e alertas) que serão definidos pela Unicamp para cada tipo de incidente detectado.

3.1.2. A contratada é responsável por garantir que sua equipe consiga acessar o ambiente da Unicamp de forma ininterrupta. Para isso, deverá utilizar ferramentas próprias para monitorar os recursos que permitem o trabalho remoto (tais como o link de internet, túneis de VPN e a comunicação com os servidores de monitoramento da Unicamp).

3.1.3. A empresa deverá possuir sede em pelo menos duas localidades distintas para garantir a redundância dos acessos de rede e de infraestrutura em caso de falhas em uma de suas localidades ou em casos que a empresa possui apenas uma sede, ela deve dispor de



TERMO DE REFERÊNCIA

SERVIÇOS COMUNS - CONTÍNUOS

infraestrutura com redundância de link de Internet e redundância energética, com uso de geradores ou nobreaks, aptos a garantir a continuidade da operação em caso de falhas.

3.1.4. A empresa precisará disponibilizar um ramal telefônico para redirecionamento das chamadas de um telefone da Unicamp, esse telefone é utilizado para o usuário da universidade informar qualquer indisponibilidade de serviço.

3.1.5. A empresa deverá seguir os SLAs do contrato para fazer o atendimento de acordo com sua criticidade, durante os incidentes será informado qual área da DETIC é a responsável por aquele atendimento.

3.1.6. Para identificar o plantonista da área que precisa ser acionada, a empresa deverá utilizar um sistema disponibilizado pela Unicamp para identificar a pessoa exata e o telefone que deve ser acionado para solução do problema.

3.2. Requisitos técnicos da solução:

A. Monitoramento de Sistemas e Serviços de Infraestrutura (24x7x365)

- i. Monitoramento contínuo e em tempo real da disponibilidade, desempenho e segurança em até 2.000 (dois mil) hosts dos seguintes itens:
 - a. Servidores (físicos e virtuais): CPU, memória, disco, rede, processos, serviços.
 - b. Aplicações e serviços críticos: disponibilidade, erros, logs.
 - c. Rede: dispositivos de conectividade (switches, roteadores, firewalls), links de comunicação, VPNs.
 - d. Banco de dados: disponibilidade, desempenho, espaço em disco.
 - e. Infraestrutura de Data Center: temperatura, umidade, energia, sistemas de refrigeração (monitoramento passivo através de informações fornecidas por sistemas existentes, sem necessidade de instalação de sensores adicionais pela contratada).
 - f. Outros sistemas e serviços relevantes para a operação do contratante (a serem especificados).
 - g. Sistema de Telefonia: disponibilidade e qualidade do serviço VoIP (Servidores e provedores de serviço)
- ii. Deverão ser utilizadas as ferramentas de monitoramento já existentes e que serão disponibilizadas pela CONTRATANTE.
- iii. A monitoração prevista deverá ser realizada de forma remota (no Centro de Operações de Rede (NOC) da CONTRATADA).
- iv. O monitoramento dos servidores de monitoramento, serviço de VPN e links de Internet da CONTRATANTE deverão ser monitorados diretamente pela ferramenta de monitoramento da CONTRATADA.
- v. O sistema de monitoramento possui a configuração de alertas e notificações personalizadas para diferentes tipos de eventos e níveis de criticidade.
- vi. Para o acesso aos sistemas de monitoramento a CONTRATANTE deverá utilizar uma rede VPN disponibilizada pela CONTRATADA.
- vii. O acesso ao sistema de monitoramento pela empresa CONTRATADA será restrito e auditado periodicamente.



TERMO DE REFERÊNCIA

SERVIÇOS COMUNS - CONTÍNUOS

- viii. O acionamento aos plantonistas deve acontecer no máximo em 10 minutos após o registro do incidente no sistema.
- ix. O NOC da CONTRATADA deverá ser devidamente equipado com gerador de energia e links redundantes de Internet, bem como possuir infraestrutura distribuída em mais de uma localidade geograficamente distinta, de forma a garantir a continuidade das operações em caso de falhas, indisponibilidades, desastres ou eventos que afetem uma das unidades. Para fins de comprovação da veracidade das informações prestadas, a CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, requerer visita técnica às instalações da CONTRATADA.
- x. Como a monitoração será realizada de forma remota a CONTRATADA deverá indicar de forma objetiva na sua proposta comercial a distribuição da equipe e quantos atendentes ficarão responsáveis por tal atendimento em cada localidade que houver atendimento.
- xi. A CONTRATADA deverá realizar todos os serviços com base em boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL – Information Technology Infrastructure Library, COBIT - Control Objectives for Information and related Technology, ABNT NBR ISO/IEC 20.000 (gerenciamento de serviços de TI), ABNT NBR ISO/IEC 27.000 (gestão de Segurança da Informação).

B. Acionamento de Incidentes

- i. A empresa CONTRATADA deverá seguir os fluxos e procedimentos para o acionamento das equipes da CONTRATANTE em caso de detecção de incidentes.
- ii. Os procedimentos serão tratados de formas distintas durante o horário do expediente e fora do horário de expediente.
- iii. Comunicação eficiente e imediata com os técnicos da CONTRATANTE, através de múltiplos canais (telefone, e-mail, WhatsApp, SMS, etc.).
- iv. Fornecimento de informações detalhadas sobre o incidente, incluindo horário, descrição, criticidade e sistemas afetados informados pela ferramenta de monitoramento.
- v. Fazer o escalonamento de incidentes para as áreas responsáveis da CONTRATANTE, conforme procedimentos já estabelecidos no processo.
- vi. Registro do horário e forma de acionamento dos plantonistas no sistema de registros disponibilizado pela CONTRATANTE.

C. Demais necessidades:

- i. A empresa CONTRATADA deverá disponibilizar um número de telefone e um endereço de e-mail para informações sobre manutenções e eventos críticos da CONTRATANTE para tomadas de ações específicas.
- ii. Durante as manutenções comunicadas à CONTRATADA não deverá fazer os acionamentos aos técnicos da CONTRATANTE.
- iii. A empresa CONTRATADA deverá fornecer um número de telefone para redirecionamento das ligações que usuários precisem relatar a indisponibilidade de algum tipo de serviço.



TERMO DE REFERÊNCIA

SERVIÇOS COMUNS - CONTÍNUOS

- iv. Será responsabilidade da CONTRATADA o intermédio das ligações entre usuário e plantonista para o encerramento do chamado.
- v. Não haverá necessidade de suporte técnico da CONTRATADA com usuários que liguem para relatar problemas.
- vi. A equipe da CONTRATADA que receber o chamado deverá ter conhecimento técnico para classificar o chamado em sua respectiva área correlata e rejeitar possíveis solicitações de suporte ao usuário.
- vii. Haverá um repasse remoto sobre as informações dos sistemas e suas respectivas áreas para a empresa CONTRATADA conhecer as instalações mínimas necessárias para o atendimento remoto.
- viii. A empresa CONTRATADA poderá fazer o acionamento para uma área específica responsável pelo contrato, quando houver qualquer tipo de dúvida operacional nos acionamentos em horário comercial.
- ix. Em caso de incidentes acionados por telefone ou problemas críticos que não permitam a operação por parte da empresa, a CONTRATADA poderá acionar os plantonistas responsáveis 24x7.
- x. Deverá acontecer uma reunião remota mensalmente para relatos e feedbacks dos chamados e dos procedimentos realizados naquele período

D. Acordo de Nível de Serviço

- i. A CONTRATADA deverá garantir um SLA de 99,95% de disponibilidade para a operação contínua do NOC, abrangendo as atividades de monitoramento e o acionamento de plantonistas.
- ii. O SLA de disponibilidade será mensurado pelo tempo de conexão ativa na VPN da CONTRATADA.
- iii. Não será contabilizado no SLA o período de manutenção ou indisponibilidade do serviço de VPN por parte da CONTRATANTE.
- iv. A CONTRATADA deverá fazer o acionamento de plantonistas em no máximo 10 minutos após o incidente ser registrado na ferramenta de monitoramento.
- v. A CONTRATADA deverá fazer o escalonamento aos responsáveis do contrato em no máximo 30 minutos após o incidente ser registrado na ferramenta de monitoramento se nenhum plantonista ou superior imediato for encontrado.
- vi. Todas as ações referentes aos acionamentos deverão ser registradas de forma completa e precisa no sistema de registros disponibilizado pela CONTRATANTE.
- vii. Os SLAs serão monitorados pelo horário dos incidentes ocorridos comparados com os horários dos incidentes registrados na ferramenta de registros da CONTRATANTE.
- viii. As penalidades em caso de descumprimento do SLA estarão disponibilizadas no contrato.

E. Histórico de chamados

- i. Para fins de dimensionamento das equipes e definição da capacidade operacional necessária, apresenta-se abaixo o volume de chamados registrados no período de 2025. Estes números refletem a volumetria média e a distribuição de esforços por especialidade técnica.



TERMO DE REFERÊNCIA

SERVIÇOS COMUNS - CONTÍNUOS

- a. Nuvem - 274
- b. Sistemas - 52
- c. Redes - 40
- d. Infraestrutura - 31
- e. TOTAL - 397

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Qualificação Técnica

4.1.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

a) Declaração da licitante, devidamente assinada por responsável, de que possui estrutura física, técnica e equipamentos compatíveis com a execução dos serviços de monitoramento remoto, objeto da contratação, incluindo, no mínimo, recursos de conectividade, sistemas, infraestrutura de NOC e meios adequados para atendimento ininterrupto (24x7);

b) Declaração da licitante, devidamente assinada por responsável, de que possui mais de uma unidade operacional ou, alternativamente, que dispõe de infraestrutura com redundância de link de Internet e redundância energética, mediante a existência de sistemas de backup de energia, tais como geradores ou nobreaks, aptos a garantir a continuidade da operação em caso de falhas no fornecimento de energia elétrica.

4.1.1.1. Comprovação de capacidade operacional para execução de serviço similar de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, ou ao item pertinente, por meio da apresentação de certidão(ões) ou atestado(s), fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

4.1.1.2. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

a) Mínimo de 1000 hosts físicos ou virtuais monitorados.

4.1.1.3. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

4.1.1.4. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

4.1.1.5. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

4.1.2 Da exigência da apresentação de documentação complementar pela licitante vencedora

4.1.2.1. O envio da proposta implicará o pleno e inequívoco entendimento de que a licitante reúne condições de apresentar os seguintes documentos, caso seja a vencedora da fase de lances:



TERMO DE REFERÊNCIA

SERVIÇOS COMUNS - CONTÍNUOS

a) Visando diligência técnica, com o intuito de que se comprovem as informações apresentadas nas declarações fornecidas durante a etapa de habilitação do certame, **a licitante vencedora deverá apresentar:**

a1) Evidências Digitais: Envio de fotos e vídeos em alta resolução das instalações do NOC, datacenters locais, racks de comunicação, geradores e/ou bancos de baterias (nobreaks);

a2) Localização Georreferenciada: Indicação do endereço exato das unidades operacionais para conferência via ferramentas de mapeamento público e verificação de fachada/estrutura física;

a3) Prova de Presença Digital: Links de redes sociais oficiais da empresa ou site institucional que demonstre a infraestrutura em operação;

a4) Documentação Técnica: Notas fiscais de compra e contratos, em nome da empresa, relativos à manutenção de geradores/nobreaks e contratos de prestação de serviços de internet com operadoras distintas (redundância de link) em caso da licitante ter apenas um site de funcionamento do NOC;

b) Caso a área técnica da DETIC entenda que a documentação apresentada para suprir a exigência acima não foi suficientemente clara para a comprovação total da infraestrutura existente solicitará à empresa uma **vistoria virtual** por meio de uma videochamada em tempo real, com a devida gravação para arquivamento, visando demonstração da estrutura do local.

b1) A área técnica da DETIC informará sobre a necessidade de **vistoria virtual**, que ocorrerá no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, podendo ser prorrogado por igual período, a contar da ciência da empresa. Serão fornecidas algumas alternativas de data e horário para que a empresa opte pela que for mais adequada.

4.1.2.2. A documentação deverá ser enviada para o e-mail centraldoc@dga.unicamp.br no prazo de até 3 (três) dias úteis, podendo ser prorrogado por igual período, após o encerramento da sessão pública, para conferência e sua juntada aos autos do processo da contratação.

4.1.2.3. A documentação original ou por cópia autenticada ou simples, juntamente com o original para cotejo, poderá ser solicitada por essa Administração, a seu critério, a qual deverá ser entregue no endereço constante no preâmbulo do edital.

4.1.2.3.1. Documentos autenticados eletronicamente em substituição à cópia autenticada ou simples serão aceitos desde que demonstrada a utilização de certificação ICP-Brasil.

4.1.2.4. Referida documentação deverá estar válida no momento de sua apresentação e de toda a execução do instrumento contratual.

4.1.2.5. A não apresentação da documentação ou a sua entrega em desacordo com o objeto licitado ensejará a aplicação de penalidades previstas neste edital.



TERMO DE REFERÊNCIA

SERVIÇOS COMUNS - CONTÍNUOS

4.2. Indicação de marcas ou modelos de bens entregues na execução do serviço (art.41, inciso I da Lei nº 14.133 de 2021)

4.2.1. Não se aplica à presente contratação.

4.3. Da vedação da utilização de marca ou produto na execução do serviço

4.3.1. Não se aplica à presente contratação.

4.4. Da exigência da apresentação de documentação complementar pela licitante vencedora

4.4.1. Não se aplica à presente contratação.

4.5. Da exigência de carta de solidariedade

4.5.1. Não se aplica à presente contratação.

4.6. Vistoria

4.6.1. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

4.7. Preposto

4.7.1. Não se aplica à presente contratação.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Condições de execução

5.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1.1. Prazo de execução do objeto:

Imediato na data da assinatura do contrato.

5.2. Local e horário da prestação dos serviços

5.2.1. Os serviços serão prestados nas dependências da empresa CONTRATADA pelo período de 24 horas ininterruptas diariamente.

5.3. Materiais a serem disponibilizados



TERMO DE REFERÊNCIA

SERVIÇOS COMUNS - CONTÍNUOS

5.3.1. Não se aplica à presente contratação.

5.4. Recebimento

5.4.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente pelo fiscal do contrato no prazo de 5 (cinco) dias corridos contados do ato da comunicação ou da constatação da prestação dos serviços integral ou da parcela executada a que se refere ao objeto, para efeito de verificação do cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo especificadas no Termo de Referência, instrumento contratual e proposta da empresa.

5.4.2. Para efeito de recebimento provisório, o fiscal 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.

5.4.2.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado de recebimento onde conste todas as eventuais pendências ou incorreções apuradas na execução do objeto ou da parcela.

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

5.4.2.3. A fiscalização não efetuará o recebimento definitivo 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. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

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

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

5.4.2.6. Sanadas as eventuais incorreções ou inconsistências na execução do objeto, o fiscal ou comissão designada pela autoridade competente verificará a qualidade e a quantidade do serviço, comunicando a contratada para que emita a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, providenciando o ateste/recebimento definitivo.

5.4.3. O recebimento definitivo integral ou da respectiva parcela executada será realizado de imediato a partir do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo [detalhado] de recebimento e apresentação da respectiva Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente.



TERMO DE REFERÊNCIA

SERVIÇOS COMUNS - CONTÍNUOS

5.4.4. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, se houver parcela incontroversa, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), com a comunicação ao contratado para emissão de Nota Fiscal no que pertinente à parcela incontroversa, para efeito de liquidação e pagamento.

5.4.5. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

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

5.5. Medição

5.5.1. A avaliação da execução do objeto será realizada mediante verificação do cumprimento das exigências de caráter técnico definidas neste Termo de Referência.

5.6. Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

5.6.1. Não se aplica à presente contratação condições de garantia e assistência técnica.

5.7. Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.7.1. A CONTRATANTE deverá elaborar cronograma detalhado de transição, contemplando a não sobreposição entre os contratos, bem como os marcos de entrega, prazos e responsabilidades das partes envolvidas, de modo a evitar qualquer descontinuidade no monitoramento 24x7 da infraestrutura da Universidade.

5.7.2. Deverão ser realizadas reuniões remotas de alinhamento (kick-off) com a empresa vencedora com o objetivo de apresentar o ambiente tecnológico da Universidade, sua arquitetura, criticidades, serviços monitorados, fluxos de atendimento, níveis de serviço (SLA) e procedimentos operacionais existentes.

5.7.3. A CONTRATANTE deverá disponibilizar à nova CONTRATADA a documentação técnica necessária à execução dos serviços, incluindo procedimentos operacionais padrão, políticas de segurança da informação, janelas de manutenção e demais normas internas aplicáveis.

5.7.4. Deverá ser realizada a concessão dos acessos necessários à rede, aos sistemas e às ferramentas de monitoramento, observadas as políticas de segurança da informação da Universidade, com antecedência suficiente para a realização de testes e validações.

5.7.5. Antes do término do contrato atual da Universidade que encerra-se em outubro/2026, a CONTRATADA deverá estar devidamente integrada ao sistema institucional de abertura, acompanhamento e encerramento de chamados, incluindo a realização de testes de fluxo e de comunicação com as equipes internas.



TERMO DE REFERÊNCIA

SERVIÇOS COMUNS - CONTÍNUOS

5.7.6. Deverão ser realizados testes assistidos do monitoramento remoto, com simulação de eventos e alertas, a fim de assegurar que todas as ferramentas, integrações, acessos e procedimentos estejam funcionando corretamente antes do início efetivo da prestação do serviço.

5.7.7. O início efetivo das atividades da nova CONTRATADA deverá ocorrer somente após a conclusão satisfatória das etapas de transição, testes e validações previstas neste Termo de Referência, garantindo plena capacidade operacional desde o primeiro dia de vigência.

5.7.8. A CONTRATANTE deverá adotar as providências administrativas necessárias para a rescisão do contrato atualmente vigente de monitoramento, observando-se o prazo de aviso prévio de 30 (trinta) dias.

5.7.9. Durante todo o período de transição e encerramento do contrato já existente, deverá ser assegurada a continuidade do serviço de monitoramento 24x7, sem prejuízo à segurança, à disponibilidade e à operação dos serviços críticos da Universidade.

Campinas, 16 de março de 2026.

Identificação e assinatura do servidor (ou equipe) responsável

Jefferson Canesqui

Thiago André Chinelatto

Documento assinado eletronicamente por JEFFERSON JOSE MANOEL CANESQUI, COORDENADOR DE SERVIÇO, em 15/10/2026, às 14:50 horas, conforme Art. 10 § 2º da MP 2.200/2001 e Art. 1º da Resolução GR 54/2017.

Documento assinado eletronicamente por THIAGO ANDRE CHINELATTO, COORDENADOR DE DIVISÃO, em 15/10/2026, às 14:55 horas, conforme Art. 10 § 2º da MP 2.200/2001 e Art. 1º da Resolução GR 54/2017.



**A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
sigad.unicamp.br/verifica, informando o código verificador:
DB03F4E8 98F44C4D A8521A5F 978614F9**

