



TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 007/2026

Interessado: SAMU 192/CISCENO – Consórcio Intermunicipal de Saúde para Gerenciamento do SAMU Macrorregional Centro-Norte de Goiás

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço contínuo de acesso à internet, por meio de links dedicados de alta disponibilidade, destinados ao atendimento das demandas operacionais, administrativas e assistenciais do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192/CISCENO, no âmbito do Consórcio Público Intermunicipal de Saúde para Gerenciamento do SAMU Macrorregional Centro-Norte de Goiás – CISCENO.

A solução deverá assegurar conectividade estável, segura, ininterrupta e de alta performance, com funcionamento em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, apta a suportar aplicações críticas, sistemas de regulação médica, comunicação em tempo real e demais serviços essenciais à atividade-fim do consórcio.

O objeto compreende, ainda:

- I – Fornecimento, instalação, configuração, ativação E manutenção do link de internet, incluindo todos os meios físicos e lógicos necessários à sua plena operação;
- II – Disponibilização de infraestrutura de conectividade baseada em tecnologia adequada, preferencialmente fibra óptica ou equivalente, garantindo elevados níveis de desempenho, estabilidade e segurança da informação;
- III – Prestação de suporte técnico especializado, com atendimento contínuo, célere e prioritário, compatível com a criticidade do serviço prestado pelo SAMU 192;



IV – Garantia de níveis mínimos de qualidade e desempenho, a serem definidos por meio de Acordo de Nível de Serviço (SLA), contemplando, no mínimo, indicadores de disponibilidade, latência, jitter, perda de pacotes e tempo de resposta para atendimento e resolução de falhas.

A presente contratação tem por finalidade assegurar a continuidade, eficiência, confiabilidade e segurança das comunicações e sistemas essenciais do SAMU 192/CISCENO, sendo elemento indispensável para o funcionamento das centrais de regulação e para a adequada prestação dos serviços de urgência e emergência à população.

Por fim, o objeto encontra-se em consonância com os princípios da Administração Pública, notadamente os da legalidade, eficiência, continuidade do serviço público, economicidade e planejamento, bem como com as disposições da Lei nº 14.133/2021, especialmente no que se refere à adequada definição do objeto, gestão de riscos e à busca da solução mais vantajosa para a Administração.

1.1 – DESCRIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

Conforme Solicitação do Departamento de Compras, parte integrante e inseparável deste Termo de Referência, a presente contratação compreende o fornecimento de solução de conectividade à internet com alta disponibilidade, redundância e desempenho, estruturada por meio de links dedicado, destinado ao atendimento das demandas operacionais do SAMU 192/CISCENO.

| Item | Descrição | Unidade | Quantidade | Valor Mensal (R\$) | Valor Anual (R\$) |
|--------------------|---|---------|------------|--------------------|----------------------|
| 1 | Link de internet dedicado com largura de banda simétrica de 500 Mbps (mesma velocidade de download e upload), fornecimento de bloco IPv4 /29. O serviço deverá garantir uma alta disponibilidade, com SLA estabelecido de, no mínimo, 99,5%, e suporte técnico especializado com monitoramento contínuo para atender às necessidades de conectividade de forma eficiente e confiável. | Mês | 12 | R\$ 1.049,32 | R\$ 12.591,84 |
| 2 | Taxa de instalação/habilitação do serviço. (parcela única) | Serviço | 1 | | R\$ 1.092,72 |
| VALOR TOTAL | | | | | R\$ 13.684,56 |

Valor global estimado da contratação: R\$ 13.684,56

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES



I – O serviço deverá operar em regime 24x7, com SLA compatível com ambiente crítico de saúde pública;

II – A contratada deverá garantir baixa latência, estabilidade e disponibilidade, compatíveis com aplicações de missão crítica, especialmente as utilizadas pelas Centrais de Regulação do SAMU 192;

III – A solução deverá ser entregue integralmente funcional, incluindo testes de desempenho, estabilidade e validação técnica pelo setor competente.

2 – JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1 Contextualização e relevância institucional

O Consórcio Público Intermunicipal de Saúde para Gerenciamento do SAMU Macrorregional Centro-Norte de Goiás – SAMU 192/CISCENO tem como finalidade a gestão e operacionalização do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192 Regional, responsável pela execução de ações essenciais de saúde pública na área de urgência e emergência.

A atuação do consórcio abrange aproximadamente 60 (sessenta) municípios consorciados, com população estimada superior a 1.100.000 (um milhão e cem mil) habitantes, contando com uma estrutura descentralizada composta por diversas bases operacionais e centrais de regulação, estrategicamente distribuídas para garantir capilaridade e eficiência no atendimento.

Nesse contexto, o SAMU 192/CISCENO constitui serviço público essencial e contínuo, diretamente vinculado à preservação da vida e à garantia do direito fundamental à saúde, nos termos do art. 196 da Constituição Federal.

2.2 Criticidade da conectividade e dependência tecnológica

A operação do SAMU 192 é altamente dependente de infraestrutura tecnológica e de conectividade de dados, sendo suportada por sistemas informatizados críticos, dentre os quais se destacam:

- I. Sistemas de regulação médica e gestão de chamadas (192);
- II. Plataformas de despacho e controle de ocorrências;
- III. Sistemas de geolocalização (GPS) das unidades móveis;
- IV. Comunicação em tempo real entre a Central de Regulação e as bases descentralizadas;



- V. Sistemas de registro, monitoramento e auditoria dos atendimentos realizados.

Tais sistemas demandam conectividade estável, segura, de alta disponibilidade e desempenho, com requisitos técnicos rigorosos, tais como:

- I. Baixa latência e jitter reduzido;
- II. Alta taxa de disponibilidade (uptime);
- III. Velocidade simétrica (upload e download);
- IV. Baixa perda de pacotes;
- V. Estabilidade contínua para aplicações em tempo real.

Qualquer interrupção, degradação ou instabilidade na conexão de internet pode comprometer diretamente a capacidade de resposta do serviço, impactando negativamente o tempo de atendimento, a coordenação das equipes e, em última instância, colocando em risco a vida dos usuários do sistema de saúde.

2.3 Natureza continuada da contratação

A presente contratação possui natureza continuada, nos termos da Lei nº 14.133/2021, uma vez que se trata de serviço indispensável ao funcionamento permanente da Administração e à prestação de serviço público essencial.

A descontinuidade da conectividade comprometeria diretamente:

- I. A comunicação entre equipes e centrais;
- II. A gestão de ocorrências de urgência e emergência;
- III. A execução das políticas públicas de saúde;
- IV. A segurança dos usuários e profissionais envolvidos.

2.4 Fundamentação jurídica e alinhamento aos princípios da Administração Pública

A contratação encontra-se plenamente amparada na Lei nº 14.133/2021, especialmente no que se refere:

- I. Ao dever de planejamento das contratações públicas;
- II. À gestão de riscos;
- III. À busca da solução mais vantajosa para a Administração;
- IV. À garantia da continuidade do serviço público.

Ademais, está em consonância com os princípios da Administração Pública, notadamente:



- I. Legalidade;
- II. Eficiência;
- III. Economicidade;
- IV. Planejamento;
- V. Continuidade do serviço público;
- VI. Supremacia do interesse público.

3 – REQUISITOS BÁSICOS

3.1 Finalidade, desempenho e níveis mínimos de serviço

A presente contratação tem por objetivo garantir infraestrutura de conectividade à internet de missão crítica, com elevados níveis de disponibilidade, desempenho, resiliência, segurança e confiabilidade, apta a suportar, de forma contínua e ininterrupta, as operações do SAMU 192/CISCENO.

O link deverá assegurar conectividade permanente e estável, suportando integralmente:

- I – Sistemas de regulação médica e atendimento de chamadas (192);
- II – Plataformas de despacho assistido por computador (CAD);
- III – Sistemas de rastreamento e telemetria (GPS/AVL);
- IV – Comunicação em tempo real (VoIP, dados e integrações sistêmicas);
- V – Aplicações corporativas e administrativas críticas.

Parâmetros técnicos mínimos obrigatórios (SLA técnico):

- I. Disponibilidade mínima mensal: $\geq 99,5\%$ por link (individualmente);
- II. Latência média: ≤ 50 ms (para destinos nacionais);
- III. Jitter: ≤ 30 ms;
- IV. Perda de pacotes: $\leq 1\%$;
- V. Banda garantida (CIR): 100% da velocidade contratada;
- VI. Throughput sustentado: sem degradação em horários de pico;
- VII. Velocidade: simétrica (upload/download);
- VIII. Tempo de restabelecimento (MTTR): máximo de 4 horas para falhas críticas.

A solução deverá suportar alta concorrência de usuários, múltiplas sessões simultâneas e aplicações sensíveis a latência, sem degradação perceptível de desempenho.

3.2 Arquitetura de rede, interoperabilidade e alta disponibilidade



A solução deverá ser estruturada com base em arquitetura de rede corporativa resiliente, contemplando:

- I – Compatibilidade com protocolos padrão de mercado (TCP/IP, IPv4/IPv6, DNS, DHCP, VLAN, etc.);
- II – Integração com a infraestrutura existente do CISCENO, sem necessidade de substituições onerosas;
- III – Possibilidade de segmentação lógica da rede (VLANs), priorização de tráfego (QoS) e controle de banda;
- IV – Compatibilidade com aplicações críticas em tempo real (VoIP, VPN, sistemas web e APIs).

A arquitetura deverá ser projetada para eliminar pontos únicos de falha (single point of failure), assegurando continuidade operacional mesmo em cenários adversos.

3.3 Segurança da informação e proteção da rede

A solução deverá contemplar requisitos mínimos de segurança da informação, incluindo:

- I – Proteção contra acessos não autorizados;
- II – Suporte a criptografia e protocolos seguros;
- III – Possibilidade de implementação de firewall e controle de tráfego;
- IV – Proteção contra ataques comuns de rede (ex: DDoS);
- V – Isolamento lógico de redes (quando necessário);
- VI – Registro de logs de eventos e acessos relevantes.

A CONTRATADA deverá adotar boas práticas de segurança, garantindo a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados trafegados.

3.4 Monitoramento, gestão e suporte técnico

A solução deverá incluir:

- I – Monitoramento proativo 24x7 da disponibilidade e desempenho dos links;
- II – Central de atendimento técnico (NOC) com funcionamento ininterrupto;
- III – Registro e acompanhamento de chamados técnicos;
- IV – Comunicação imediata em caso de falhas críticas;
- V – Relatórios periódicos de desempenho (uptime, incidentes, consumo de banda).

O suporte técnico deverá ser compatível com a criticidade do serviço, garantindo tempo de resposta reduzido e atuação imediata em incidentes.



3.5 Adequação à natureza do serviço público essencial

Considerando tratar-se de serviço vinculado à urgência e emergência em saúde, a solução deverá garantir:

- I. Operação ininterrupta 24x7;
- II. Alta confiabilidade e estabilidade;
- III. Tempo mínimo de indisponibilidade;
- IV. Resposta imediata a falhas;
- V. Continuidade das atividades da Central de Regulação sem interrupções.

A infraestrutura de conectividade constitui elemento essencial à preservação da vida, devendo ser tratada como serviço crítico.

3.6 Conformidade legal, regulatória e boas práticas

A solução deverá observar integralmente:

- I – Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos);
- II – Normas da ANATEL aplicáveis aos serviços de telecomunicações;
- III – Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018), quando aplicável;
- IV – Boas práticas de governança em TI (ITIL, COBIT – como referência);
- V – Princípios da Administração Pública: legalidade, eficiência, economicidade, continuidade e interesse público.

4 – FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

4.1 Natureza do objeto

A presente contratação tem por objeto a prestação de serviço de telecomunicações, consistente no fornecimento de link dedicado de acesso à internet, disponibilidade, estabilidade e suporte técnico, conforme requisitos técnicos previamente definidos e padronizados neste Termo de Referência.

O objeto enquadra-se como serviço comum, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, sendo amplamente ofertado no mercado por diversos fornecedores, sem necessidade de soluções personalizadas ou inovação tecnológica complexa.

4.2 Fundamentação da contratação direta



A presente contratação será realizada por meio de dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, em razão do valor global estimado situar-se dentro dos limites legais vigentes para contratação direta por valor.

A opção pela dispensa encontra respaldo nos seguintes fundamentos jurídicos e administrativos:

- I – Adequação ao limite legal, considerando o valor global da contratação previamente estimado, nos termos do art. 75, II;
- II – Princípio da eficiência administrativa, ao evitar custos procedimentais desproporcionais frente ao valor da contratação;
- III – Celeridade na contratação, essencial para assegurar a continuidade de serviço público crítico e ininterrupto;
- IV – Baixa complexidade do objeto, com ampla oferta no mercado, afastando a necessidade de procedimento licitatório mais complexo;
- V – Atendimento integral ao art. 72 da Lei nº 14.133/2021, com a devida instrução processual, incluindo:

- a) Estudo técnico preliminar, quando cabível;
- b) Termo de Referência;
- c) Estimativa de despesa;
- d) Justificativa de preço;
- e) Razão da escolha do contratado;
- f) Comprovação de regularidade fiscal e trabalhista;
- g) Parecer jurídico, quando exigido;

VI – Compatibilidade com o planejamento administrativo, em consonância com o Plano de Contratações Anual (PCA), quando adotado.

4.3 Procedimento para seleção da proposta mais vantajosa

A despeito da contratação direta, será assegurada a observância do princípio da vantajosidade, mediante procedimento formal de pesquisa de preços, nos termos da regulamentação aplicável.

Serão adotadas, cumulativamente, as seguintes medidas:

- I – Realização de pesquisa de mercado com, no mínimo, 3 (três) fornecedores distintos, preferencialmente do ramo pertinente;
- II – Utilização de múltiplas fontes de pesquisa, tais como: contratações públicas similares, painéis de preços, sítios eletrônicos especializados e propostas diretas;



- III – Análise crítica dos valores obtidos, com desconsideração de preços inexequíveis ou manifestamente discrepantes;
- IV – Elaboração de mapa comparativo de preços, devidamente justificado;
- V – Formalização da justificativa de escolha do fornecedor, com base em critérios objetivos (preço, capacidade técnica e atendimento às especificações);
- VI – Verificação prévia da habilitação jurídica, regularidade fiscal, trabalhista e qualificação técnica mínima.

4.4 Estruturação do objeto e vedação ao fracionamento indevido

Ressalta-se que não há fracionamento indevido da despesa, conforme vedação prevista no art. 75, §1º, da Lei nº 14.133/2021, pelos seguintes motivos:

- I – O valor global da contratação foi estimado de forma consolidada, considerando a totalidade da necessidade administrativa;
- II – A eventual divisão em mais de um link decorre de fundamento técnico-operacional, indispensável à continuidade do serviço;
- III – A contratação direta observa o limite legal considerando o somatório da despesa, e não parcelas isoladas;
- IV – Não há segmentação artificial do objeto com a finalidade de enquadramento indevido em dispensa;
- V – A solução adotada está alinhada à gestão de riscos e continuidade do serviço público essencial.

4.5 Justificativa técnica da contratação

A contratação do serviço de conectividade é essencial e indispensável ao funcionamento do SAMU 192/CISCENO, caracterizando-se como serviço contínuo e crítico.

A solução proposta visa assegurar:

- I – Disponibilidade ininterrupta dos sistemas de regulação médica e despacho de viaturas;
- II – Comunicação eficiente entre unidades operacionais e centrais de atendimento;
- III – Redução de riscos de indisponibilidade, por meio de redundância de links;
- IV – Suporte às atividades administrativas e operacionais críticas;
- V – Proteção à vida e à saúde da população, em razão da natureza emergencial do serviço.

4.6 Conformidade com os princípios da Administração Pública



A presente contratação direta observa rigorosamente os princípios previstos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021, destacando-se:

- I. Legalidade – estrita observância da base normativa da dispensa;
- II. Planejamento – alinhamento com a necessidade administrativa previamente identificada;
- III. Eficiência – adoção do meio mais célere e econômico para atendimento da demanda;
- IV. Economicidade – compatibilidade dos preços com os praticados no mercado;
- V. Transparência – adequada instrução e publicidade do processo;
- VI. Continuidade do serviço público – garantia de funcionamento ininterrupto do SAMU;
- VII. Gestão de riscos – mitigação de falhas por meio de redundância tecnológica.

4.7 Conclusão

Diante do exposto, conclui-se que a contratação por dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, mostra-se juridicamente legítima, tecnicamente justificada e administrativamente eficiente, desde que observados todos os requisitos formais de instrução processual.

A solução adotada assegura:

- I. Observância da legalidade e dos limites da contratação direta;
- II. Celeridade e desburocratização do procedimento;
- III. Racionalização de custos administrativos;
- IV. Seleção da proposta mais vantajosa mediante critérios objetivos;
- V. Mitigação de riscos operacionais;
- VI. Continuidade dos serviços essenciais prestados pelo SAMU 192/CISCENO;
- VII. Aderência às boas práticas de governança e controle nas contratações públicas.

5 – DAS OBRIGAÇÕES

5.1 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Constituem obrigações da CONTRATANTE, sem prejuízo de outras previstas na legislação aplicável e no instrumento contratual:

I – Exigir o cumprimento integral de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais, Termo de Referência e proposta apresentada;



- II – Designar formalmente gestor e fiscal do contrato, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021, responsáveis pelo acompanhamento, fiscalização e controle da execução contratual;
- III – Acompanhar, fiscalizar e avaliar a execução dos serviços, verificando o cumprimento dos níveis de serviço (SLA), qualidade, disponibilidade e desempenho da conectividade;
- IV – Comunicar formalmente à CONTRATADA quaisquer falhas, irregularidades ou não conformidades verificadas na execução dos serviços, fixando prazo razoável para sua correção;
- V – Notificar a CONTRATADA, por escrito, acerca da ocorrência de imperfeições, interrupções ou degradações na prestação dos serviços, inclusive para fins de aplicação de sanções;
- VI – Efetuar o pagamento devido, no prazo estabelecido, desde que cumpridas as condições contratuais e atestada a execução regular do objeto;
- VII – Prestar, por meio do gestor do contrato, as informações e os esclarecimentos necessários à execução dos serviços;
- VIII – Registrar, documentar e manter histórico de incidentes, falhas, indisponibilidades e atendimentos realizados, para fins de controle e eventual aplicação de penalidades;
- IX – Disponibilizar, quando necessário, condições adequadas de infraestrutura local (energia elétrica, espaço físico, acesso controlado), indispensáveis à instalação e operação dos equipamentos;
- X – Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências do consórcio, desde que devidamente identificados e autorizados;
- XI – Participar de reuniões técnicas, inspeções e testes necessários à validação da solução contratada;
- XII – Aplicar as sanções administrativas cabíveis, assegurados o contraditório e a ampla defesa, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

5.2 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Sem prejuízo das obrigações previstas na Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações), normas da ANATEL e demais disposições legais e regulamentares aplicáveis, constituem obrigações da CONTRATADA:



- I – Estar devidamente autorizada pela ANATEL para prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM);
- II – Comprovar capacidade técnica mediante atestado (s) de desempenho anterior compatível (is) com o objeto contratado;
- III – Manter, durante toda a execução contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- IV – Prestar os serviços de forma contínua, ininterrupta e com elevado padrão de qualidade, em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), considerando a criticidade das operações do SAMU 192;
- V – Garantir níveis adequados de desempenho, disponibilidade e qualidade, conforme parâmetros estabelecidos no SLA;
- VI – Fornecer, instalar, configurar, ativar e manter toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços, incluindo meios físicos, enlaces, equipamentos e sistemas;
- VII – Fornecer os serviços sem custos adicionais não previstos na proposta, inclusive quanto à instalação, ativação e configuração;
- VIII – Realizar eventuais mudanças de endereço ou readequações técnicas, quando solicitado, desde que haja viabilidade técnica, sem ônus adicional indevido à CONTRATANTE;
- IX – Disponibilizar central de atendimento técnico 24x7, por telefone, e-mail e/ou sistema eletrônico, sem custo adicional;
- X – Registrar, acompanhar e solucionar chamados técnicos, garantindo rastreabilidade e controle dos atendimentos;
- XI – Atender incidentes com prioridade compatível com a criticidade do serviço, devendo:
 - I. Iniciar o atendimento imediatamente após a abertura do chamado;
 - II. Restabelecer o serviço no menor tempo possível;
 - III. Solucionar interrupções em prazo máximo de até 04 (quatro) horas, salvo casos de força maior devidamente justificados;
- XII – Disponibilizar relatórios periódicos de desempenho, disponibilidade e incidentes;



- XIII – Garantir a continuidade do serviço, sendo vedada a interrupção injustificada;
- XIV – Informar previamente à CONTRATANTE sobre manutenções programadas, com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis;
- XV – Assegurar que eventuais manutenções ocorram, preferencialmente, em horários de menor impacto operacional;
- XVI – Garantir que o bloqueio ou suspensão do serviço somente ocorra mediante solicitação formal da CONTRATANTE;
- XVII – Garantir o sigilo, a integridade e a inviolabilidade dos dados trafegados, observando as normas constitucionais, legais e regulatórias aplicáveis;
- XVIII – Adotar medidas de segurança compatíveis com as boas práticas de tecnologia da informação, prevenindo acessos não autorizados, falhas e vulnerabilidades;
- XIX – Assegurar estabilidade da conexão, baixa latência, baixa perda de pacotes e desempenho adequado às aplicações críticas do SAMU;
- XX – Responder por danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução dos serviços;
- XXI – Arcar com todos os custos decorrentes de falhas, infrações ou irregularidades praticadas por seus empregados ou prepostos;
- XXII – Manter seus profissionais devidamente identificados e qualificados, substituindo imediatamente aqueles considerados inadequados pela CONTRATANTE;
- XXIII – Designar representante técnico responsável pelo contrato, com disponibilidade para atendimento ágil e comunicação direta;
- XXIV – Fornecer faturas detalhadas em formato eletrônico, contendo discriminação dos serviços prestados;
- XXV – Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sempre que solicitado, inclusive sobre eventos que possam impactar a execução contratual;
- XXVI – Cumprir integralmente as normas da ANATEL, bem como submeter-se à fiscalização dos órgãos competentes;



XXVII – Manter a CONTRATANTE informada sobre quaisquer requisitos técnicos necessários à prestação do serviço, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias;

XXVIII – Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais decorrentes da execução do contrato;

5.3 DISPOSIÇÃO FINAL

As obrigações estabelecidas neste item visam assegurar a adequada execução contratual, a continuidade do serviço público essencial e a elevada qualidade da conectividade necessária ao funcionamento do SAMU 192/CISCENO, em observância aos princípios da eficiência, continuidade, segurança e interesse público, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

6 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO OBJETO

6.1 FORNECIMENTO DE LINK DE INTERNET DEDICADO

6.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer, instalar, configurar, monitorar e manter 01 (um) link dedicado de acesso à internet, com largura de banda mínima de 500 Mbps, simétrica (download e upload), com garantia integral (100%) da banda contratada, assegurando conectividade à rede mundial de computadores com disponibilidade, desempenho e confiabilidade compatíveis com ambiente de missão crítica.

6.1.2. O link deverá contemplar o fornecimento de, no mínimo, 01 (um) bloco de endereços IPv4 no prefixo /29, fixo, público e válido, com roteamento adequado, admitindo-se suporte adicional ao protocolo IPv6, conforme a evolução da infraestrutura tecnológica do CISCENO.

6.2 INFRAESTRUTURA E MEIO FÍSICO

6.2.1. O acesso deverá ser provido por meio de fibra óptica dedicada, admitindo-se tecnologia equivalente, desde que tecnicamente justificada e capaz de atender aos requisitos de desempenho, disponibilidade e estabilidade exigidos.

6.2.2. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento, instalação e manutenção de toda a infraestrutura necessária, incluindo:

- I – Cabeamento externo e interno até o rack da CONTRATANTE;
- II – Equipamentos ativos e passivos;
- III – Adequações técnicas indispensáveis à plena operação do serviço.



6.2.3. O serviço deverá ser entregue em regime *turn-key*, completamente operacional, sem necessidade de intervenções adicionais por parte da CONTRATANTE.

6.3 DESEMPENHO E QUALIDADE DO SERVIÇO (SLA)

6.3.1. O link deverá atender, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

- I – Disponibilidade mínima mensal (uptime): $\geq 99,5\%$;
- II – Garantia de banda: 100% da velocidade contratada;
- III – Latência: adequada para aplicações em tempo real;
- IV – Jitter: reduzido e estável;
- V – Perda de pacotes: inferior a 1%.

6.3.2. O serviço deverá operar em regime contínuo, 24x7, sem limitação de tráfego, franquia de dados ou restrições de portas, protocolos ou aplicações.

6.4 GERENCIAMENTO, MONITORAMENTO E SUPORTE TÉCNICO

6.4.1. A CONTRATADA deverá realizar monitoramento proativo contínuo, com detecção automática de falhas e início imediato das ações corretivas.

6.4.2. Deverá ser disponibilizado:

- I – Portal web e/ou central de atendimento 24x7;
- II – Sistema de registro e histórico de incidentes;
- III – Relatórios periódicos de desempenho e disponibilidade (SLA).

6.4.3. O suporte técnico deverá garantir:

- I – Atendimento 24x7;
- II – Tempo de resposta inicial: até 30 minutos;
- III – Tempo de solução para falhas críticas: preferencialmente até 4 horas.

6.5 EQUIPAMENTOS (COMODATO)

6.5.1. Todos os equipamentos deverão ser fornecidos em regime de comodato.

6.5.2. Deverão atender aos seguintes requisitos:



- I – Equipamentos novos, padrão corporativo;
- II – Compatibilidade com a banda contratada;
- III – Interface mínima Gigabit Ethernet (1 Gbps);
- IV – Operação em 110/220V;

6.5.3. A CONTRATADA será responsável por instalação, configuração, atualização, manutenção e substituição imediata em caso de falha.

6.6 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

6.6.1. A solução deverá garantir:

- I – Integridade, disponibilidade e estabilidade da conexão;
- II – Proteção contra falhas e indisponibilidades;
- III – Possibilidade de implementação de políticas de segurança de rede;
- IV – Sigilo e inviolabilidade dos dados trafegados.

6.7 CONFORMIDADE TÉCNICA E REGULATÓRIA

6.7.1. Todos os serviços e equipamentos deverão estar em conformidade com:

- I – Normas da ANATEL;
- II – Normas da ABNT;
- III – Padrões internacionais (ISO, ITU-T, IEEE, EIA/TIA);
- IV – Legislação aplicável à prestação de serviços de telecomunicações.

7 – DA VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

7.1. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato ou da emissão da ordem de serviço, conforme definido no instrumento contratual.

7.2. A rescisão contratual poderá ocorrer nas hipóteses previstas na Lei nº 14.133/2021, especialmente nos arts. 137 a 139, devendo ser devidamente motivada, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

7.3. Em razão da criticidade do serviço, eventual descontinuidade deverá ser evitada, devendo a Administração adotar medidas para garantir a transição contratual sem interrupção da conectividade.

8 – DO REAJUSTE E DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO



8.1 Reajuste

8.1.1. Os valores contratados poderão ser reajustados anualmente, mediante aplicação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), divulgado pela ANATEL, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo.

8.1.2. O reajuste observará o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data da apresentação da proposta ou do último reajuste concedido.

8.1.3. O reajuste não será automático, devendo ser solicitado pela CONTRATADA e analisado pela Administração, mediante comprovação da variação do índice e manutenção das condições contratuais.

8.2 Reequilíbrio econômico-financeiro

8.2.1. Fica assegurada a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, nos termos do art. 124 da Lei nº 14.133/2021, mediante comprovação de:

- I – Fatos imprevisíveis;
- II – Fatos previsíveis de consequências incalculáveis;
- III – Caso fortuito ou força maior;
- IV – Alterações unilaterais da Administração que impactem o contrato.

8.2.2. O pedido de reequilíbrio deverá ser formalmente instruído pela CONTRATADA, com demonstração analítica do impacto nos custos da execução contratual.

8.2.3. A concessão do reequilíbrio dependerá de análise técnica e jurídica da Administração, não sendo automática.

8.3 Alterações contratuais

8.3.1. O contrato poderá ser alterado nas hipóteses previstas no art. 124 da Lei nº 14.133/2021, mediante termo aditivo devidamente justificado.

9 – ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS LICITADOS

9.1. Os serviços objeto desta contratação deverão ser instalados nas dependências do Consórcio Público Intermunicipal de Saúde para Gerenciamento do SAMU Macrorregional Centro-Norte de Goiás – SAMU 192/CISCENO, localizada na Via VP-R2, QD 02B, LT. 13 e 14, Distrito Agroindustrial de Anápolis (DAIA) CEP: 75.132-025, município de Anápolis/GO.



9.2. A CONTRATADA deverá realizar vistoria técnica prévia, quando necessário, para avaliação das condições de instalação, infraestrutura existente e definição da melhor solução técnica, sem qualquer ônus adicional para a Administração.

9.3. A solução deverá contemplar integralmente todos os pontos definidos neste Termo de Referência, incluindo:

- I – Instalação do link de internet até o rack principal da CONTRATANTE;
- II – Integração com a rede interna existente;

9.4. Eventuais adequações de infraestrutura necessárias à plena execução dos serviços deverão ser previamente justificadas e submetidas à aprovação da CONTRATANTE.

10 – DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Da implantação e ativação dos serviços

10.1.1. A CONTRATADA deverá concluir a instalação, configuração, ativação e pleno funcionamento de todos os serviços no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados da assinatura do contrato ou da emissão da ordem de serviço.

10.1.2. Considerando a criticidade do serviço, a CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para cumprimento do prazo, incluindo mobilização de equipe técnica e priorização da implantação.

10.1.3. A instalação será considerada concluída somente após:

- I – Implantação integral dos links contratados;
- II – Configuração dos equipamentos;
- III – Testes de conectividade, desempenho e redundância (failover);
- IV – Validação técnica pelo gestor do contrato.

10.1.4. A CONTRATANTE terá o prazo de até 05 (cinco) dias corridos para análise, testes e aceite formal da instalação, contados da notificação de conclusão pela CONTRATADA.

10.1.5. Caso sejam identificadas inconformidades, o prazo para correção será de até 05 (cinco) dias corridos, sem prejuízo da aplicação de penalidades, se cabíveis.

10.2. Requisitos técnicos de implantação



10.2.1. A infraestrutura de telecomunicações deverá ser implantada, preferencialmente, por meio de fibra óptica dedicada, assegurando alta capacidade, estabilidade e confiabilidade.

10.2.2. Os equipamentos fornecidos deverão:

- I – Suportar alimentação elétrica em 110/220V (bivolt automático);
- II – Operar em frequência de 60 Hz;
- III – Ser compatíveis com ambiente corporativo e operação contínua (24x7).

10.2.3. A CONTRATADA deverá realizar testes de:

- I – Latência;
- II – Perda de pacotes;
- III – Disponibilidade;

10.2.4. A solução somente será considerada apta após comprovação de atendimento aos requisitos mínimos de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência.

11 – CENTRAL DE ATENDIMENTO, SUPORTE TÉCNICO E OPERAÇÃO (NOC)

11.1 Centro de Operações de Rede (NOC)

11.1.1. A CONTRATADA deverá possuir Centro de Operações de Rede (NOC) próprio, estruturado e em funcionamento contínuo, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, responsável por:

- I – Monitoramento proativo dos links;
- II – Identificação automática de falhas;
- III – Adoção imediata de ações corretivas;
- IV – Garantia da continuidade do serviço.

11.2 Central de atendimento técnico

11.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar Central de Atendimento Técnico com:

- I – Acesso via telefone gratuito (0800), e-mail e/ou sistema web;
- II – Funcionamento em regime 24x7;
- III – Registro e acompanhamento de chamados.

11.2.2. Todos os chamados deverão ser registrados em sistema próprio, contendo:



- I – Número de protocolo;
- II – Data e hora de abertura;
- III – Descrição do problema;
- IV – Status e histórico de atendimento.

11.3 Níveis de atendimento (SLA operacional)

11.3.1. A CONTRATADA deverá observar, no mínimo:

- I – Tempo de resposta inicial: até 30 minutos;
- II – Tempo máximo para início do atendimento técnico: até 02 (duas) horas;
- III – Tempo máximo para solução de falhas críticas: até 04 (quatro) horas.

11.3.2. Considera-se falha crítica qualquer indisponibilidade total ou degradação severa do serviço que comprometa as operações do SAMU.

11.4 Comunicação e gestão de incidentes

11.4.1. A CONTRATADA deverá enviar à CONTRATANTE, por meio eletrônico:

- I – Notificações de abertura, andamento e encerramento de chamados;
- II – Informações sobre falhas relevantes;
- III – Comunicação de eventos que impactem o serviço.

11.4.2. Deverá ser disponibilizada e mantida atualizada lista de escalonamento (escalation list) contendo:

- I – Nome dos responsáveis técnicos;
- II – Telefones de contato;
- III – E-mails institucionais.

11.5 Manutenções e intervenções

11.5.1. Manutenções programadas deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis, contendo:

- I – Data e horário;
- II – Duração estimada;
- III – Impacto previsto.



11.5.2. Intervenções emergenciais deverão ser comunicadas imediatamente à CONTRATANTE.

11.5.3. Qualquer intervenção que implique risco de indisponibilidade deverá ser previamente alinhada com a CONTRATANTE, priorizando horários de menor impacto operacional.

11.6 Acesso às dependências

11.6.1. O acesso de técnicos da CONTRATADA às instalações da CONTRATANTE deverá:

- I – Ser previamente autorizado;
- II – Ser realizado por profissionais devidamente identificados;
- III – Observar normas de segurança institucional.

11.7 Limite de responsabilidade técnica

11.7.1. A responsabilidade da CONTRATADA compreenderá toda a infraestrutura até o ponto de entrega do serviço (porta LAN do equipamento fornecido), sem prejuízo da cooperação técnica com a equipe da CONTRATANTE para integração da solução.

12 – ESTIMATIVA DE PREÇOS E PESQUISA DE MERCADO

12.1. Fundamentação legal e diretrizes gerais

A estimativa de preços da presente contratação foi elaborada em estrita observância ao disposto no art. 23 da Lei nº 14.133/2021, adotando metodologia baseada em múltiplas fontes idôneas, com o objetivo de assegurar a obtenção de valores compatíveis com os praticados no mercado, bem como garantir a vantajosidade da contratação para a Administração Pública.

A metodologia adotada observou, ainda, os princípios da economicidade, eficiência, planejamento, razoabilidade e seleção da proposta mais vantajosa.

12.2. Metodologia da pesquisa de preços

A formação do preço estimado foi realizada mediante abordagem comparativa e crítica, com utilização de múltiplas fontes de pesquisa, de forma a mitigar distorções e assegurar maior confiabilidade dos valores apurados.

Foram adotados os seguintes critérios metodológicos:



I – Levantamento de preços praticados no mercado para objetos de mesma natureza e complexidade;

II – Análise técnica da compatibilidade entre os serviços pesquisados e o objeto da presente contratação, especialmente quanto a:

1. capacidade de banda;
2. níveis de disponibilidade (SLA);
3. suporte técnico 24x7;
4. redundância e alta disponibilidade (multi-link);

III – Tratamento estatístico dos dados coletados, com adoção de média, mediana ou outro método adequado, conforme a dispersão dos valores;

IV – Desconsideração fundamentada de valores manifestamente inexequíveis ou excessivamente elevados (outliers), mediante justificativa técnica;

V – Equalização das condições comerciais, incluindo prazos, encargos, tributos e demais custos indiretos.

12.3. Fontes utilizadas (mínimo obrigatório – atendimento ao art. 23)

Para a composição da estimativa de preços, foram utilizadas, de forma cumulativa e complementar, as seguintes fontes:

I – Painel de Preços do Governo Federal, bem como sistemas oficiais equivalentes, quando aplicável;

II – Contratações similares realizadas por órgãos e entidades públicas, especialmente:

1. centrais de regulação do SAMU;
2. órgãos da área da saúde;
3. consórcios públicos intermunicipais;

III – Pesquisa direta com fornecedores do ramo, mediante solicitação formal de propostas comerciais, observando-se:

1. descrição técnica detalhada do objeto;
2. padronização das informações solicitadas;
3. prazo razoável para resposta;



IV – Outras bases públicas e privadas idôneas, quando necessário, para complementação da análise de mercado.

12.4. Critérios de validação e análise dos preços

Os valores obtidos foram submetidos a processo de análise crítica, considerando:

I – A aderência técnica entre o objeto pesquisado e o objeto licitado;

II – A atualidade dos dados, priorizando-se preços recentes e compatíveis com o cenário econômico vigente;

III – A compatibilidade das condições contratuais (prazo, SLA, suporte, tecnologia empregada);

IV – A exclusão de propostas:

1. com indícios de inexequibilidade;
2. com sobrepreço;
3. que não atendam às especificações mínimas exigidas;

V – A coerência entre os valores praticados no setor de telecomunicações para serviços corporativos de alta disponibilidade.

12.5. Definição do valor estimado

O valor estimado da contratação foi definido com base em metodologia estatística adequada (média ou mediana dos preços válidos), devidamente justificada nos autos do processo administrativo, garantindo:

I – A compatibilidade com os preços de mercado;

II – A viabilidade da execução contratual;

III – A seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

12.6. Memória de cálculo e documentação comprobatória

A memória de cálculo detalhada, bem como todos os documentos que fundamentam a pesquisa de preços, incluindo:



1. relatórios do Painel de Preços;
2. contratos similares analisados;
3. propostas comerciais obtidas;

Integram o processo administrativo da contratação, assegurando transparência, rastreabilidade e controle pelos órgãos de fiscalização.

12.7. Observância à exequibilidade e prevenção de riscos

A estimativa de preços servirá, ainda, como parâmetro para:

I – Verificação da exequibilidade das propostas apresentadas na licitação;

II – Identificação de preços manifestamente inexequíveis ou com indícios de sobrepreço;

III – Fundamentação para eventual diligência junto aos licitantes;

IV – Garantia da adequada execução contratual, especialmente considerando a criticidade dos serviços prestados pelo SAMU 192.

13 – CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE DAS PROPOSTAS

13.1. Critério de julgamento

O julgamento das propostas será realizado pelo critério de menor preço por lote, nos termos da legislação vigente, desde que atendidas, de forma integral, todas as exigências técnicas, operacionais e jurídicas estabelecidas neste Termo de Referência, no Edital e em seus anexos.

Parágrafo único. A seleção da proposta mais vantajosa observará não apenas o menor preço, mas também a viabilidade técnica e a exequibilidade da proposta, considerando a natureza crítica do objeto contratado.

13.2. Preço máximo aceitável

Para fins de aceitabilidade, serão considerados como preços máximos aqueles constantes da estimativa elaborada pela Administração, com base no art. 23 da Lei nº 14.133/2021.



I – Serão desclassificadas as propostas que apresentarem valores superiores ao preço máximo estimado para cada lote;

II – Os valores estimados constituem limite de aceitabilidade, não podendo ser ultrapassados, sob pena de desclassificação.

13.3. Hipóteses de desclassificação

Serão desclassificadas as propostas que:

I – Não atenderem às exigências técnicas mínimas estabelecidas neste Termo de Referência;

II – Apresentarem preços superiores ao valor máximo estimado pela Administração;

III – Contiverem vícios insanáveis, inconsistências técnicas ou ausência de informações essenciais;

IV – Apresentarem condições incompatíveis com as exigências do objeto;

V – Forem consideradas inexequíveis, nos termos deste instrumento;

VI – Não comprovarem, quando exigido, a viabilidade técnica e econômica da execução contratual.

13.4. Análise de exequibilidade das propostas

A Administração realizará análise rigorosa da exequibilidade das propostas, especialmente em razão da criticidade do serviço (conectividade de alta disponibilidade para o SAMU 192).

Será considerada inexequível a proposta que:

I – Apresente valor global ou unitário incompatível com os custos mínimos necessários à execução do objeto;

II – Evidencie incapacidade de cobertura dos custos operacionais, técnicos, logísticos, tributários e de suporte;

III – Indique risco concreto de inexecução contratual ou de prestação inadequada do serviço;



IV – Apresente indícios de prática de preço artificialmente reduzido, com potencial comprometimento da qualidade ou continuidade do serviço;

V – Seja incompatível com os parâmetros de mercado apurados na pesquisa de preços.

13.5. Diligência para comprovação de exequibilidade

Nos termos da Lei nº 14.133/2021, a Administração poderá promover diligências para aferir a exequibilidade das propostas, podendo exigir da licitante, isolada ou cumulativamente:

I – Planilha detalhada de composição de custos;

II – Demonstração da estrutura operacional e tecnológica disponível;

III – Comprovação de capacidade técnica compatível com o objeto;

IV – Documentos fiscais, contratos ou outros elementos que comprovem a viabilidade da proposta;

V – Justificativas técnicas e econômicas que demonstrem a sustentabilidade do preço ofertado.

§1º A diligência deverá respeitar os princípios do contraditório e da ampla defesa.

§2º A não apresentação ou insuficiência das informações solicitadas poderá ensejar a desclassificação da proposta.

13.6. Vedação a preços inexequíveis e proteção à continuidade do serviço

Considerando a natureza essencial e crítica dos serviços de conectividade do SAMU 192/CISCENO, não serão admitidas propostas que comprometam:

I – A continuidade do serviço público;

II – Os níveis mínimos de qualidade (SLA);

III – A disponibilidade e redundância da solução;

IV – A segurança da informação e das comunicações.



Parágrafo único. A Administração deverá priorizar propostas tecnicamente viáveis e sustentáveis, ainda que não sejam as de menor valor absoluto, quando demonstrado risco à execução contratual.

13.7. Classificação final das propostas

Após a análise de aceitabilidade e exequibilidade, serão classificadas as propostas que:

- I – Atendam integralmente às exigências do Termo de Referência;
- II – Apresentem preços dentro dos limites estabelecidos;
- III – Comproven viabilidade técnica e econômica;
- IV – Demonstrem capacidade de execução do objeto com qualidade e continuidade.

13.8. Segurança jurídica e mitigação de riscos

A adoção dos critérios estabelecidos neste item visa:

- I – Garantir a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração;
- II – Mitigar riscos de inexecução contratual;
- III – Evitar contratações com preços artificialmente reduzidos;
- IV – Assegurar a continuidade de serviço público essencial;
- V – Atender integralmente às diretrizes da Lei nº 14.133/2021.

14 – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Fundamentação legal

O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela CONTRATADA sujeitará à aplicação das sanções administrativas previstas nos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo das responsabilidades civil e penal cabíveis.

14.2. Princípios e garantias



A aplicação de sanções observará, obrigatoriamente:

- I – O contraditório e a ampla defesa;
- II – A proporcionalidade e razoabilidade;
- III – A gradação conforme a gravidade da infração;
- IV – A reincidência e os antecedentes da CONTRATADA;
- V – O impacto da infração na continuidade do serviço público essencial.

14.3. Espécies de sanções aplicáveis

Poderão ser aplicadas à CONTRATADA, isolada ou cumulativamente, as seguintes sanções:

- I – Advertência, nas hipóteses de infrações leves, sem prejuízo relevante à execução contratual;
- II – Multa, nas modalidades moratória e compensatória;
- III – Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 3 (três) anos;
- IV – Declaração de inidoneidade, nos casos de infrações graves, fraude, dolo ou inexecução reiterada, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição.

14.4. Multas administrativas

As multas serão aplicadas conforme a natureza da infração, observando-se:

14.4.1. Multa moratória (atraso na execução)

- I – 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado, incidente sobre o valor do item/lote afetado;
- II – Limitada a 10% (dez por cento) do valor do contrato ou do lote correspondente;
- III – Aplicável, por exemplo, nos casos de:



1. atraso na instalação dos links;
2. atraso na ativação do serviço;
3. atraso na substituição de equipamentos defeituosos.

14.4.2. Multa compensatória (inexecução ou falha grave)

I – Até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato ou do lote;

II – Aplicável nos casos de:

1. inexecução total do objeto;
2. falha grave que comprometa a continuidade do serviço;
3. descumprimento reiterado das obrigações contratuais.

14.5. Penalidades vinculadas ao SLA (ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO)

Considerando a natureza crítica e essencial do serviço de conectividade do SAMU 192/CISCENO, o descumprimento dos níveis de serviço (SLA) implicará aplicação de glosas financeiras automáticas, sem prejuízo de outras sanções.

14.5.1. Disponibilidade (uptime mensal)

I – Uptime $\geq 99,5\%$ → sem penalidade;

II – Uptime entre 99,0% e 99,49% → glosa de 5% do valor mensal do lote;

III – Uptime entre 98,0% e 98,99% → glosa de 10% do valor mensal;

IV – Uptime inferior a 98,0% → glosa de 20% do valor mensal + possibilidade de aplicação de sanção adicional.

14.5.2. Tempo de solução de falhas críticas

I – Descumprimento do prazo máximo de solução (ex: 4 horas):

- glosa de 2% por ocorrência;

II – Reincidência (mais de 3 ocorrências no mês):

- aplicação de multa adicional de até 5%.



14.5.3. Indisponibilidade total do link

I – Interrupção superior a 2 (duas) horas consecutivas:

- multa proporcional + registro de infração grave;

II – Interrupção superior a 6 (seis) horas:

- multa adicional de até 5% do valor mensal;

III – Reincidência ou falha sistemática:

- possibilidade de rescisão contratual.

14.6. Falhas relacionadas à redundância (CRÍTICO PARA O SAMU)

Será considerada infração grave:

I – Comprovação de compartilhamento indevido de infraestrutura entre links;

II – Falha simultânea de múltiplos links por ausência de independência técnica;

III – Descumprimento da obrigação de segregação entre provedores.

Penalidades aplicáveis:

1. Multa de até 20%;
2. Possível rescisão contratual;
3. Aplicação de impedimento de licitar.

14.7. Rescisão contratual

Poderá ocorrer rescisão administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, especialmente nos casos de:

I – Inexecução total ou parcial do contrato;

II – Descumprimento reiterado do SLA;

III – Interrupções frequentes que comprometam o serviço;



IV – Falha na garantia de redundância e alta disponibilidade;

V – Prática de atos que comprometam a segurança da informação.

14.8. Cumulação de sanções

As sanções poderão ser aplicadas cumulativamente, observada a gravidade da infração, podendo a Administração aplicar, simultaneamente:

- advertência;
- multa;
- glosa contratual;
- sanções restritivas de licitar.

14.9. Descontos e cobrança das penalidades

I – As multas e glosas poderão ser descontadas diretamente dos pagamentos devidos à CONTRATADA;

II – Na ausência de créditos, poderão ser cobradas administrativamente ou judicialmente;

III – Os valores aplicados não excluem eventual reparação por perdas e danos.

14.10. Finalidade das sanções

A aplicação das sanções previstas neste item tem por objetivo:

I – Garantir a continuidade do serviço público essencial;

II – Assegurar o cumprimento dos níveis de qualidade contratados;

III – Mitigar riscos operacionais;

IV – Proteger a Administração contra falhas em ambiente de missão crítica;

V – Dar efetividade às disposições da Lei nº 14.133/2021.

15 – MATRIZ DE RISCO DA CONTRATAÇÃO

| Risco | Probabilidade | Impacto | Mitigação | Responsável |
|--------------------------------|---------------|---------|--------------------------------------|------------------------|
| Queda de link | Média | Alto | Redundância com 3 provedores | Contratada/Contratante |
| Falha simultânea de backbone | Baixa | Crítico | Provedores distintos e independentes | Contratada |
| Atraso na instalação | Média | Médio | Multa + prazo contratual definido | Contratada |
| Descumprimento de SLA | Média | Alto | Monitoramento + glosa financeira | Contratada |
| Falha de equipamentos | Média | Médio | Substituição imediata | Contratada |
| Interrupção de serviço crítico | Baixa | Crítico | Failover automático | Contratada/Contratante |

15.1. A matriz de risco visa garantir a adequada alocação de responsabilidades, bem como a mitigação de eventos que possam comprometer a continuidade do serviço público essencial.

16 – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

16.1. Princípio geral de medição e pagamento

O pagamento à CONTRATADA estará estritamente condicionado à efetiva prestação do serviço e ao cumprimento dos níveis mínimos de qualidade estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA), constituindo a disponibilidade e o desempenho da conexão elementos essenciais para fins de liquidação da despesa.

Parágrafo único. A aferição do cumprimento contratual observará critérios objetivos, mensuráveis e auditáveis, garantindo transparência e controle da execução.

16.2. Periodicidade e forma de medição

I – A medição será realizada mensalmente, considerando o período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês de prestação;

II – A apuração dos indicadores de desempenho será baseada em:

1. relatórios técnicos fornecidos pela CONTRATADA;
2. registros de monitoramento da CONTRATANTE;



3. evidências de chamados técnicos e incidentes;

III – Em caso de divergência entre os dados apresentados, prevalecerá, para fins de apuração, a análise técnica do gestor/fiscal do contrato, mediante fundamentação.

16.3. Indicadores de desempenho (SLA)

A avaliação da qualidade do serviço considerará, prioritariamente, os seguintes indicadores:

I – Disponibilidade mensal (uptime) – indicador principal;

II – Tempo de resposta e solução de falhas;

III – Estabilidade da conexão (latência, jitter e perda de pacotes), quando impactarem o serviço;

IV – Cumprimento dos prazos de atendimento técnico.

16.4. Critério de glosa por indisponibilidade (uptime)

O pagamento mensal será ajustado conforme o nível de disponibilidade efetivamente apurado, nos seguintes termos:

| Disponibilidade mensal (uptime) | Percentual de desconto (glosa) |
|---------------------------------|--------------------------------|
| ≥ 99,5% | 0% |
| ≥ 98,0% e < 99,5% | 5% |
| ≥ 95,0% e < 98,0% | 10% |
| < 95,0% | 20% |

§1º O percentual de desconto incidirá sobre o valor mensal do lote correspondente ao link afetado.

§2º A glosa será aplicada automaticamente, independentemente de notificação prévia, após a validação dos dados pelo gestor do contrato.

16.5. Apuração da indisponibilidade

I – Será considerado tempo de indisponibilidade todo período em que o serviço estiver total ou parcialmente inoperante ou com desempenho incompatível com o uso pretendido;



II – Serão desconsiderados, desde que previamente autorizados:

1. períodos de manutenção programada;
2. intervenções previamente comunicadas e aprovadas pela CONTRATANTE;

III – Interrupções decorrentes de falhas da CONTRATADA, ainda que parciais, serão integralmente computadas para fins de cálculo do SLA.

16.6. Penalidades adicionais por desempenho insuficiente

Além das glosas por indisponibilidade, poderão ser aplicadas penalidades complementares nos seguintes casos:

I – Descumprimento reiterado dos níveis mínimos de SLA;

II – Falhas críticas que comprometam serviços essenciais do SAMU;

III – Tempo de solução superior ao estabelecido contratualmente;

IV – Indisponibilidade simultânea de múltiplos links por falha atribuível à CONTRATADA.

Parágrafo único. Nesses casos, poderão ser aplicadas multas administrativas, nos termos do item de sanções, sem prejuízo da glosa.

16.7. Reincidência e medidas agravadas

I – A reincidência no descumprimento dos níveis de SLA por 2 (dois) ou mais meses consecutivos, ou 3 (três) meses alternados no período de 12 meses, caracterizará falha grave;

II – Nessa hipótese, a Administração poderá:

1. aplicar sanções mais gravosas;
2. instaurar processo administrativo para apuração de responsabilidade;
3. promover a rescisão contratual por inexecução parcial.

16.8. Condição para pagamento

O pagamento somente será efetuado mediante:

I – Apresentação da nota fiscal/fatura;



II – Atesto do gestor ou fiscal do contrato quanto à regular execução do serviço;

III – Verificação do cumprimento dos níveis de SLA;

IV – Aplicação, quando cabível, das glosas e penalidades.

16.9. Transparência e rastreabilidade

A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, mensalmente:

I – Relatórios detalhados de desempenho (uptime, incidentes, tempo de resposta);

II – Histórico de chamados técnicos;

III – Informações que permitam auditoria e validação dos indicadores de SLA.

16.10. Finalidade dos critérios de medição

A vinculação entre SLA e pagamento tem por finalidade:

I – Assegurar a efetiva prestação do serviço contratado;

II – Garantir a continuidade de serviço público essencial;

III – Estabelecer mecanismo objetivo de controle da qualidade;

IV – Mitigar riscos operacionais;

V – Dar efetividade aos princípios da eficiência e da economicidade previstos na Lei nº 14.133/2021.

17 – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

17.1. Finalidade da qualificação técnica

A qualificação técnica tem por objetivo comprovar que a licitante possui capacidade operacional, experiência prévia e estrutura adequada para a execução do objeto, considerando a natureza crítica e essencial dos serviços de conectividade destinados ao SAMU 192/CISCENO.

17.2. Requisitos de capacidade técnica



Para fins de habilitação, a licitante deverá comprovar, cumulativamente:

I – Experiência na prestação de serviços de acesso à internet corporativa (link dedicado ou equivalente), com velocidade mínima de 500 Mbps, compatível com o objeto licitado;

II – Execução de serviços com características de alta disponibilidade, incluindo, preferencialmente:

1. SLA definido;
2. monitoramento contínuo;
3. atendimento a ambientes críticos;

III – Prestação de suporte técnico em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana (24x7);

IV – Experiência em atendimento a ambientes corporativos, preferencialmente envolvendo:

1. órgãos públicos;
2. serviços de saúde;
3. centrais de operação ou missão crítica;

17.3. Forma de comprovação

A comprovação da capacidade técnica dar-se-á mediante a apresentação de:

I – Atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado;

II – Os atestados deverão conter, sempre que possível:

1. identificação do contratante;
2. descrição dos serviços executados;
3. período de execução;
4. características técnicas compatíveis com o objeto;
5. avaliação satisfatória da execução;

III – Será admitida a soma de atestados para fins de comprovação, desde que demonstrada a compatibilidade técnica com o objeto;



IV – A Administração poderá realizar diligências para verificar a veracidade e autenticidade das informações prestadas.

17.4. Requisitos regulatórios e operacionais

A licitante deverá comprovar, ainda:

I – Autorização para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), expedida pela ANATEL;

II – Regularidade perante os órgãos reguladores e cumprimento das normas aplicáveis ao setor de telecomunicações;

III – Disponibilidade de infraestrutura técnica compatível com a execução dos serviços.

17.5. Justificativa técnica dos requisitos

Os requisitos estabelecidos neste item justificam-se pela necessidade de:

I – Garantir a execução adequada de serviço público essencial;

II – Evitar a contratação de empresas sem capacidade técnica compatível;

III – Mitigar riscos de indisponibilidade e falhas operacionais;

IV – Assegurar a continuidade dos serviços do SAMU 192;

V – Atender aos princípios da eficiência, segurança e interesse público, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

18 – GOVERNANÇA E GESTÃO DO CONTRATO

18.1. Estrutura de governança contratual

A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por equipe formalmente designada, composta por:

I – Gestor do Contrato;

II – Fiscal Técnico;



III – Fiscal Administrativo;

Nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

18.2. Competências do Gestor do Contrato

Compete ao Gestor do Contrato:

I – Coordenar a execução contratual de forma global;

II – Garantir o cumprimento dos objetivos da contratação;

III – Avaliar os resultados obtidos, sob os aspectos de eficiência, qualidade e economicidade;

IV – Atuar na interlocução institucional com a CONTRATADA;

V – Deliberar sobre eventuais ajustes contratuais, quando necessário;

VI – Submeter à autoridade competente eventuais irregularidades relevantes.

18.3. Competências do Fiscal Técnico

Compete ao Fiscal Técnico:

I – Monitorar continuamente o desempenho dos serviços;

II – Verificar o cumprimento dos níveis de serviço (SLA);

III – Validar relatórios técnicos apresentados pela CONTRATADA;

IV – Acompanhar indicadores de qualidade (uptime, latência, falhas);

V – Registrar ocorrências técnicas e comunicar falhas;

VI – Subsidiar a aplicação de penalidades e glosas contratuais.

18.4. Competências do Fiscal Administrativo

Compete ao Fiscal Administrativo:



- I – Controlar prazos contratuais;
- II – Verificar a regularidade documental e fiscal da CONTRATADA;
- III – Conferir e validar notas fiscais e faturas;
- IV – Atuar no controle dos pagamentos;
- V – Registrar ocorrências administrativas;
- VI – Apoiar a formalização de eventuais aditivos contratuais.

18.5. Finalidade da governança contratual

A estrutura de governança estabelecida tem por finalidade:

- I – Assegurar a correta execução do contrato;
- II – Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- III – Mitigar riscos operacionais;
- IV – Promover a eficiência administrativa;
- V – Atender às diretrizes da Lei nº 14.133/2021.

19 – TRANSIÇÃO CONTRATUAL

19.1. Ao término da vigência contratual, ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá assegurar a continuidade plena e ininterrupta dos serviços, até a efetiva assunção pela nova contratada, vedada qualquer interrupção ou degradação da conectividade.

19.2. Para fins de transição operacional, poderá ser estabelecido período de transição de até 30 (trinta) dias corridos, contados do término da vigência contratual, prorrogável de forma excepcional, mediante justificativa da Administração, desde que indispensável à continuidade do serviço público.

19.3. Durante o período de transição, a CONTRATADA deverá:



- I – Manter integralmente a prestação dos serviços contratados, nos mesmos níveis de qualidade e desempenho (SLA);
- II – Disponibilizar suporte técnico necessário à migração da infraestrutura;
- III – Fornecer todas as informações técnicas relevantes para a nova contratada, quando autorizado pela Administração;
- IV – Cooperar tecnicamente com a CONTRATANTE e com a nova prestadora, garantindo a transferência ordenada e segura dos serviços.

19.4. É expressamente vedada:

- I – A interrupção unilateral dos serviços;
- II – A retirada de equipamentos antes da conclusão da transição;
- III – Qualquer conduta que comprometa a continuidade da operação do SAMU 192.

19.5. O descumprimento das obrigações de transição sujeitará a CONTRATADA às sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo de eventual responsabilização civil.

20 – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

20.1. A CONTRATADA deverá observar integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), bem como demais normas aplicáveis à segurança da informação e proteção de dados no âmbito da Administração Pública.

20.2. A solução deverá garantir, no mínimo:

- I – Confidencialidade das informações trafegadas;
- II – Integridade dos dados, prevenindo alterações indevidas;
- III – Disponibilidade contínua da rede, compatível com ambiente de missão crítica;
- IV – Proteção contra acessos não autorizados e incidentes de segurança;
- V – Segregação lógica de tráfego, quando aplicável.

20.3. A CONTRATADA deverá manter mecanismos de controle e rastreabilidade, incluindo:

- I – Registro de logs de acesso e eventos de rede;
- II – Monitoramento de incidentes de segurança;
- III – Histórico de indisponibilidades e falhas;
- IV – Rastreabilidade das intervenções técnicas realizadas.



20.4. Os registros (logs) deverão ser mantidos pelo prazo mínimo de 06 (seis) meses, ou outro superior definido pela Administração, garantindo sua integridade e disponibilidade para auditoria.

20.5. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer incidente de segurança que possa impactar:

- I – A disponibilidade dos serviços;
- II – A integridade da rede;
- III – A confidencialidade das informações.

20.6. O descumprimento das obrigações relacionadas à segurança da informação será considerado falta grave, sujeitando a CONTRATADA às sanções cabíveis.

Jaraguá/GO, 28 de março de 2026.

RAFAELLA CRISTINNE JACINTHO PERES
Agente de Contratação