ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

Lei Federal nº 14.133/2021

Processo Administrativo: 26251/2026

1. DO OBJETO:

1.1. Contratação empresa especializada na prestação de serviços técnicos de suporte, manutenção, monitoramento e sustentação operacional de infraestrutura de TIC, manutenção preventiva e corretiva de natureza lógica, monitoramento, operação assistida e sustentação operacional do ambiente de datacenter e dos ativos de rede da Contratante, incluindo apoio técnico-operacional rotineiro limitado à infraestrutura existente, sem aquisição autônoma, pela Contratante, de peças, componentes de hardware, equipamentos ou licenças de software, ressalvada a utilização, pela Contratada, de ferramentas, plataformas ou subscrições necessárias à execução dos serviços, quando expressamente previstas no escopo contratual e incluídas no preço ofertado, sem geração de cobrança adicional à Administração.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTDE.	VALOR UNIDADE	VALOR TOTAL
26251	Serviço de suporte técnico fixo mensal	Mês	12	R$ 22.220,00	R$ 266.640,00

O valor total estimado para a contratação é de **R$ 266.640,00** (**duzentos e sessenta e seis mil, seiscentos e quarenta reais**).

1.2. Da natureza do serviço

Nos termos do escopo definido, o presente Termo de Referência complementa o Estudo Técnico Preliminar e consolida as especificações necessárias à contratação, com o objetivo de embasar o processo licitatório.

1.2.1. A contratação não envolve solução intelectual singular, desenvolvimento tecnológico inédito ou juízo técnico subjetivo predominante, limitando-se a atividades rotineiras de suporte, manutenção, monitoramento e sustentação de infraestrutura já existente.

1.2.2. Enquadramento jurídico do conceito de serviço comum

O objeto possui natureza de serviço comum, pois seus padrões de desempenho, qualidade e resultados podem ser definidos objetivamente em edital, com base em parâmetros usuais de mercado, SLAs mensuráveis e critérios verificáveis de aceitação.

Nos termos do **art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021**, considera-se bens e serviços comuns aqueles:

"Cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos no edital, por meio de especificações usuais de mercado".

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

O critério determinante não reside na área técnica envolvida, mas na padronização do objeto, na possibilidade de definição objetiva dos requisitos e na existência de práticas consolidadas no mercado. Nesse contexto, os serviços de TIC não se qualificam, por si só, como serviços especiais. Apenas assumem tal natureza quando exigem soluções intelectuais singulares, inovação inédita ou juízo técnico subjetivo relevante, condições que não se verificam no escopo ora em estudo.

1.2.3. Análise objetiva do escopo da Contratação

O escopo define a contratação para:

I. Suporte e manutenção de equipamentos e softwares de datacenter;

II. Monitoramento de ativos de informática;

III. Suporte para ativos de rede;

IV. Eventuais atividades de apoio técnico-operacional rotineiro limitar-se-ão ao diagnóstico do ambiente existente, à emissão de recomendações técnicas operacionais e ao apoio à continuidade e à segurança da infraestrutura atual da Contratante, vedada a elaboração de projetos executivos autônomos de TIC, planos diretores, consultorias de planejamento estratégico ou desenvolvimento de arquiteturas de soluções inéditas, nos moldes do art. 6º, inciso XIII, da Lei Federal nº 14.133/2021 e do ETP.

Os serviços enquadram-se na **categoria de serviços comuns**, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021, por apresentarem as seguintes características:

1.2.3.1. Suporte e manutenção de equipamentos e softwares

São atividades rotineiras, recorrentes e amplamente ofertadas no mercado, executadas conforme manuais técnicos, SLAs, boas práticas (ITIL, ISO/IEC 20000), e passíveis de definição objetiva quanto a prazos de atendimento, níveis de serviço, indicadores de disponibilidade e procedimentos de correção e manutenção.

1.2.3.2. SLA

Para fins de monitoramento das rotinas técnicas, ficam estabelecidos os seguintes SLAs diferenciados para atendimento remoto e presencial:

V. **Chamado Urgente (Crítico):** Remoto: Tempo de Atendimento em até 15 (quinze) minutos; Tempo de Solução Lógica em até 2 (duas) horas, em regime 24x7x365;

VI. **Presencial (necessidade de intervenção física):** Tempo de Acionamento e início do deslocamento em até 15 (quinze) minutos;

VII. Tempo de Chegada ao Data Center em até 1 (uma) hora;

VIII. Tempo de Solução/Contingência física em até 3 (três) horas do início do atendimento presencial.

IX. **Chamado de Alta Criticidade:** Tempo de Atendimento até 30 (trinta) minutos; Tempo de Solução Lógica em até 4 (quatro) horas, em regime 24x7x365;

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

X. Chamado Normal: Tempo de Atendimento em até 2 (duas) horas; Tempo de Solução em até 12 (doze) horas, computadas dentro do horário de expediente administrativo;

XI. Chamado Baixo: Tempo de Atendimento em até 4 (quatro) horas; Tempo de Solução em até 48 (quarenta e oito) horas, computadas dentro do horário de expediente administrativo.

1.2.3.3. Padronização e objetividade na especificação

As atividades de suporte, manutenção e monitoramento podem ser descritas de forma clara e precisa em edital, sem necessidade de critérios subjetivos de julgamento.

1.2.3.4. Rotinas técnicas previsíveis

Assim, os serviços requeridos envolvem procedimentos repetitivos e previamente estabelecidos, como manutenção preventiva, corretiva e suporte técnico, não exigindo soluções inovadoras ou exclusivas.

1.2.3.5. Disponibilidade ampla no mercado

No mercado, há diversas empresas capacitadas para executar o mesmo rol de serviços, utilizando metodologias e práticas consolidadas.

1.2.3.6. Baixa complexidade de customização

Não se trata de desenvolvimento de tecnologia inédita ou de soluções sob medida de alta complexidade, mas sim de atividades rotineiras de TIC, facilmente mensuráveis em horas técnicas e níveis de atendimento.

1.2.3.7. Monitoramento de ativos de informática

Os serviços requeridos por este ETP são serviços baseados em ferramentas padronizadas, tais como monitoramento de rede, servidores e indicadores de desempenho. Incluem métricas objetivas e verificáveis (como uptime, latência, incidentes e alertas) além de atividades de natureza operacional, sem caráter criativo ou intelectual exclusivo.

1.2.3.8. Suporte para ativos de rede

Aqui, a execução dos serviços mencionados também ocorre em conformidade com protocolos técnicos reconhecidos, seguindo procedimentos padronizados de diagnóstico, correção e manutenção. Trata-se de um mercado amplamente competitivo, no qual são oferecidas soluções equivalentes por diversos fornecedores.

1.2.3.9. Do Apoio Técnico à Infraestrutura Existente: As atividades previstas limitam-se estritamente ao suporte consultivo operacional rotineiro, compreendendo o diagnóstico técnico de incidentes no ambiente existente, emissão de recomendações de mitigação de falhas e apoio à sustentação da infraestrutura atual da Contratante. Fica expressamente vedada a delegação à Contratada de serviços de planejamento estratégico de longo prazo, arquitetura de soluções inéditas ou desenvolvimento de projetos executivos de TIC autônomos, mantendo-se a natureza de serviço comum nos moldes do art. 6º, inciso XIII, da Lei Federal nº 14.133/2021.

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

1.2.4. Ausência de elementos que caracterizem serviço especial

Por se tratar de serviço comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, a licitação será realizada na modalidade pregão eletrônico, com critério de julgamento de menor preço global, observadas as condições técnicas e os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

1.2.5. Jurisprudência consolidada do TCU

O Tribunal de Contas da União possui entendimento reiterado de que serviços de TIC são comuns quando padronizáveis, ainda que tecnicamente complexos.

Pontos principais do entendimento

- **Serviços comuns de TI:** suporte técnico, manutenção, monitoramento e operação de infraestrutura de TI são classificados como serviços comuns.
- **Complexidade técnica:** mesmo que haja alta complexidade, isso não descaracteriza a natureza comum do objeto.
- **Critério essencial:** o que realmente importa é a possibilidade de definição objetiva do objeto e a mensuração de desempenho por meio de indicadores claros.

1.2.6. Conclusão técnica e jurídica

O serviço pode ser enquadrado como comum na medida em que seus resultados, prazos, níveis de serviço e critérios de aceitação sejam definidos objetivamente, com métricas verificáveis de atendimento, solução, disponibilidade e continuidade, sem dependência de julgamento técnico subjetivo para seleção da proposta vencedora.

Diante do exposto, conclui-se que o Objeto descrito é padronizável, possui especificações usuais de mercado, bem como permite definição objetiva de requisitos, níveis de serviço e critérios de medição. Como complemento, não envolve soluções intelectuais singulares nem julgamento subjetivo relevante. Enquadra-se, portanto, como serviço comum, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

1.3. DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO: O prazo inicial de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados da data de emissão da Ordem de Início dos Serviços, podendo ser prorrogado sucessivamente, mediante termo aditivo, observadas as condições estabelecidas no art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

1.3.1. Por se tratar de prestação de serviços continuados, a continuidade da avença nos exercícios financeiros subsequentes e a respectiva reserva de dotações orçamentárias serão formalizadas por intermédio de Termo Aditivo de Prorrogação de Vigência Contratual, nos estritos termos do art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, condicionado à demonstração prévia de vantajosidade econômica para a Administração e manutenção do regular atendimento dos níveis de serviço.

1.4. O valor mensal estimado é de R$ 22.220,00 (vinte e dois mil, duzentos e vinte reais), perfazendo o valor total estimado de R$ 266.640,00 (duzentos e sessenta e seis mil, seiscentos e quarenta reais) para o período inicial de 12 (doze) meses, o qual fica estabelecido como preço máximo aceitável para a contratação, observados o critério de julgamento de menor preço global e os parâmetros de economicidade e vantajosidade.

1.5. Regime de execução contratual

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

O regime de execução será de empreitada por preço global, com faturamento mensal condicionado à efetiva prestação dos serviços e ao cumprimento dos níveis de serviço previstos neste Termo de Referência.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

2.1. Conforme o Estudo Técnico Preliminar, a contratação deve ser realizada em razão da necessidade:

2.1.1. Introdução

A Prefeitura Municipal do Rio Grande (PMRG) manteve relação contratual com empresa de tecnologia responsável pela manutenção de seu datacenter. Entretanto, o período contratual anteriormente vigente expirou, não sendo possível sua renovação por aditamento em razão do esgotamento do prazo máximo e da instrumentalidade legal aplicável, justificando-se a abertura deste novo certame sob a égide da Lei Federal nº 14.133/2021[1].

Por se tratar de serviço comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, a licitação será realizada na modalidade pregão eletrônico, com critério de julgamento de menor preço global, observadas as condições técnicas e os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

A medida é essencial para evitar a interrupção de serviços públicos vitais, cuja operacionalidade está atrelada ao funcionamento regular do Data Center. É fundamental que tais ativos não permaneçam desguarnecidos, sendo necessária a prestação contínua de serviços de suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva de natureza lógica, monitoramento, operação assistida e sustentação operacional do ambiente de datacenter e dos ativos de rede existentes, compreendendo configurações, parametrizações, atualizações, diagnósticos, correções e demais intervenções lógicas registradas no escopo, sem fornecimento ou substituição de peças, componentes de hardware, equipamentos ou aquisição autônoma de licenças de software pela Contratante.

2.1.2. Situação atual de risco iminente com a falta de cobertura contratual

A interrupção da cobertura contratual dos serviços de TIC – notadamente o suporte e a manutenção dos equipamentos e softwares do datacenter, o monitoramento contínuo dos ativos de informática e de rede – configura um cenário de elevado risco operacional para a Prefeitura Municipal do Rio Grande e suas unidades administrativas, operacionais e de atendimento à população. Tal descontinuidade impacta diretamente políticas públicas e serviços essenciais, em especial na área de Saúde, que dependem do funcionamento estável e seguro da infraestrutura tecnológica municipal.

A vulnerabilidade da falta de cobertura contratual não se restringe ao prejuízo material dos equipamentos, mas alcança de forma crítica as ações governamentais essenciais, uma vez que inviabiliza a continuidade dos serviços municipais oferecidos à população, representando um dano incalculável à gestão pública e à cidadania.

2.1.3. Perigos e consequências da inação

A ausência de um contrato ativo e de uma empresa responsável pela prestação dos serviços

[1] https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14133.htm

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

de TIC no âmbito do datacenter representa um risco concreto e de difícil reparação para a retomada de diversos setores da gestão municipal, tais como:

2.1.4. Paralisação dos serviços essenciais

O Centro de Processamento de Dados (CPD) municipal constitui o núcleo vital da infraestrutura tecnológica da Prefeitura, sendo responsável por hospedar sistemas críticos. Entre essas aplicações, destacam-se o sistema de gestão da Saúde (fundamental para o atendimento e para o prontuário eletrônico), o antigo sistema de ERP (Enterprise Resource Planning), atualmente fora de uso, mas cujo banco de dados ainda é consultado, além de outras soluções legadas, essenciais para consultas históricas e para a manutenção de bancos de dados. Fica expressamente estabelecido que a responsabilidade da Contratada em relação a tais sistemas e soluções legadas limita-se estritamente à sustentação, monitoramento e integridade das camadas de infraestrutura de rede, sistema operacional e ambiente de virtualização que os suportam, estando excluída do escopo qualquer atividade de desenvolvimento, suporte aplicativo, parametrização de software ou administração especializada de banco de dados (DBA) dessas soluções específicas, salvo contingenciamento operacional de rotina.

A interrupção total desses serviços, como já foi observado, resulta no colapso das funções administrativas e operacionais básicas da Prefeitura, gerando um impacto direto e catastrófico na capacidade de atendimento e na vida da população.

2.1.5. Perda de dados críticos

A ausência de um monitoramento e suporte técnico imediato aumenta drasticamente o risco de falhas de hardware (servidores, storages) ou software, com potencial para perda irrecuperável de dados.

2.1.6. Vulnerabilidade e risco de segurança

Os ativos de rede e servidores sem suporte, atualização de firmware e correções de segurança (patches) ficam altamente vulneráveis a ataques cibernéticos, ransomware e invasões, comprometendo a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações públicas.

2.1.7. Aumento de custos no futuro

A falta de manutenção preventiva e corretiva imediata sobrecarrega os equipamentos, levando a falhas catastróficas que exigirão a aquisição mais onerosa de novos equipamentos e serviços de recuperação.

2.1.8. Monitoramento de ativos de informática

Necessidade: É imprescindível monitorar em tempo real o desempenho, o status de segurança e a utilização de recursos de todos os ativos críticos (servidores, firewalls, storages, serviços de rede).

Finalidade: Permite a identificação e resposta imediata a picos de utilização, tentativas de acesso não autorizado, falhas de disco ou memória, e esgotamento de licenças. O monitoramento contínuo é a primeira linha de defesa contra indisponibilidade e ataques cibernéticos.

2.1.9. Suporte para ativos de rede

Necessidade: A infraestrutura de rede (roteadores, switches, firewalls, VPNs) é responsável pela conectividade entre todas as unidades da Prefeitura e a internet.

Finalidade: Garantir a correta configuração, otimização e resolução de problemas nesses ativos. A ausência de suporte especializado ocasiona lentidão, interrupções na comunicação entre Secretarias

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

e falhas de acesso a sistemas online, comprometendo diretamente a produtividade de todos os servidores.

2.1.10. Conclusão da necessidade

Em suma, a contratação destes serviços de TIC não é uma despesa discricionária, mas sim uma exigência operacional para que a Prefeitura mantenha sua capacidade de funcionamento eficiente e com segurança.

A ausência desses serviços resulta na vulnerabilidade do ambiente tecnológico, na interrupção de serviços públicos essenciais e na exposição a riscos de segurança e perda de dados.

2.2. Não será admitida a participação de empresas em consórcio. Será permitida a subcontratação parcial de parcelas acessórias ou de suporte (como o fornecimento/hospedagem de plataforma externa de monitoramento), mediante autorização prévia e expressa da Administração e comprovação de capacidade técnica e regularidade do subcontratado, sendo terminantemente vedada a subcontratação total do objeto ou de suas parcelas de maior relevância técnica.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO:

3.1. A solução proposta é a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços descritos no item 1 para instalação e manutenção de softwares e equipamentos utilizados na infraestrutura da rede de computadores, armazenamento, monitoramento de ativos de informática, firewall e segurança, switches e roteadores da contratante na modalidade de suporte remoto e presencial.

3.2. A título de referência histórica de contratações análogas, apresentam-se os instrumentos contratuais anteriormente mantidos pelo Município. O dimensionamento técnico e operacional efetivo da presente contratação encontra-se detalhado no Item 7.1 deste Termo de Referência, fundamentado no inventário físico e na topologia lógicas atuais da Contratante.

Item	Contrato/Processo	Objeto	Quant.	Período
1	Contrato nº 058/2015	Suporte e manutenção de softwares dos servidores de rede de computadores, switch e roteadores (Pregão 165/2014)	12	04/02/2015 a 03/02/2016
1	058/2015 - 1º Aditivo	Suporte e manutenção de softwares dos servidores, switches e roteadores.	12	04/02/2016 a 03/02/2017
1	058/2015 - 2º Aditivo	Suporte e manutenção de softwares dos servidores, switches e roteadores.	12	04/02/2017 a 03/02/2018
1	058/2015 - 3º Aditivo	Suporte e manutenção de softwares dos servidores, switches e roteadores.	12	04/02/2018 a 03/02/2019

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

1	058/2015 - 4º Aditivo	Suporte e manutenção de softwares dos servidores, switches e roteadores.	12	04/02/2019 a 03/02/2020
1	Contrato nº 332/2021	Serviços técnicos em TIC para suporte e manutenção de servidores, firewall, armazenamento e redes (Pregão 028/2021)	12	30/06/2021 a 01/07/2022
1	332/2021 - 1º Aditivo	Serviços técnicos em TIC para suporte e manutenção de servidores e rede.	12	01/07/2022 a 30/06/2024
1	332/2021 - 2º Aditivo	Serviços técnicos em TIC para suporte e manutenção de servidores e rede.	12	01/07/2023 a 30/06/2024
1	332/2021 - 3º Aditivo	Serviços técnicos em TIC para suporte e manutenção de servidores e rede.	12	01/06/2024 30/06/2025

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

4.1. A solução consiste na prestação de serviços de suporte remoto e presencial para os componentes lógicos e de infraestrutura descritos neste Termo de Referência, incluindo servidores, storage, virtualização, sistemas operacionais, softwares de terceiros, ativos de rede, firewall e ferramentas de monitoramento, sem fornecimento de peças, salvo quando expressamente previsto em outro instrumento contratual.

4.2. Suporte técnico, administração, configuração, monitoramento e manutenção preventiva e corretiva de natureza lógica em servidores de rede, abrangendo sistemas operacionais, virtualização e camadas de software (excluídas intervenções físicas, reparos de hardware ou fornecimento de peças);

4.3. Suporte técnico, configuração, otimização e manutenção lógica em dispositivos de rede – Switches, Firewalls, controladoras/rede Wi-Fi e Roteadores (excluídas intervenções físicas, reparos de hardware, garantias de fabricante ou fornecimento de peças);

4.4. Instalação de programas de computador desenvolvidos por terceiros em servidores de rede;

4.5. Instalação e suporte de sistemas operacionais e aplicativos desenvolvidos por terceiros em servidores de rede;

4.6. Instalação, suporte e reinstalação de ferramentas de proteção, gerenciamento e segurança em servidores de rede;

4.7. Manutenção corretiva e preventiva, considerando ajustes de instalação e manutenção técnica de servidores de rede;

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

4.8. Operação e manutenção de storage (não inclui fornecimento de peças);

4.9. Instalação e suporte a ambientes virtualizados;

4.10. Instalação e suporte de sistemas operacionais Microsoft Windows e Linux de diferentes versões e gerações.

4.11. Instalação, configuração, suporte técnico e sustentação lógica do ambiente de virtualização atualmente estruturado em regime de cluster, baseado na solução VMware vSphere edição Enterprise Plus de propriedade da Contratante, garantindo a alta disponibilidade, a otimização de recursos e a aplicação de atualizações e correções disponibilizadas pelo fabricante.

4.12. Outro ponto relevante diz respeito ao ambiente virtualizado VMware vSphere Enterprise Plus e ao concentrador Cisco Nexus 9500, devendo ficar expressamente consignado que a atuação da Contratada se limitará às camadas lógica, operacional e de sustentação da infraestrutura, não implicando assunção de responsabilidades inerentes à garantia de fabricante, ao fornecimento de peças, ao licenciamento de softwares ou às manutenções cobertas por contratos específicos de suporte do fabricante, salvo se houver previsão expressa em sentido diverso.

4.13. Configuração e manutenção de Concentrador de Rede;

4.13.1. Configuração, otimização de performance (tuning) e gerenciamento lógico da infraestrutura de rede Ethernet corporativa, executados sobre o ativo concentrador (Switch Core) do Fabricante Cisco, série Nexus 9500 (modelo específico Nexus 9504), integrante do parque tecnológico da Contratante, limitando-se o escopo às intervenções de software, sistemas operacionais de rede e tabelas de roteamento, excluída qualquer obrigação de fornecimento de peças de reposição física ou garantias de hardware (SmartNet ou equivalente), cuja responsabilidade permanece com o Município).

4.13.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar plataforma ou sistema de monitoramento centralizado com painel acessível via ambiente web ou computação em nuvem (pública, privada ou híbrida), hospedado externamente à infraestrutura física de TI da Prefeitura, com disponibilidade na modalidade 24x7, assegurando os requisitos de segurança, criptografia no tráfego de dados e controle de acessos auditável.

4.13.3. A ferramenta de monitoramento deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

I. Aderência comprovada às boas práticas de segurança da informação e gestão de dados (alinhadas aos princípios das normas ISO/IEC 27001 ou NBR equivalentes), garantindo controles adequados de proteção de dados e segurança lógica;
II. criptografia TLS 1.2+ para transporte e AES-256 para dados em repouso;
III. logs com retenção mínima de 180 dias e exportação para auditoria;
IV. autenticação multifator para acessos administrativos;
V. disponibilidade mínima de 99,5% para a plataforma de monitoramento, com penalidade específica em caso de indisponibilidade;
VI. compatibilidade com integrações via APIs seguras para abertura automática de chamados; (vii) cláusula de tratamento de dados pessoais em conformidade com a LGPD, prevendo obrigação de notificação à Administração em até 24 horas em caso de incidente.

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

4.13.4. Na hipótese de necessidade de substituição física de componente de hardware, a Contratada notificará formalmente a Fiscalização através do sistema de chamados e por e-mail institucional, anexando relatório técnico com o diagnóstico da falha e a indicação do componente afetado, no prazo máximo de até 1 (uma) hora após a conclusão do diagnóstico lógico.

§ 1º A contagem do prazo de SLA relativo ao ativo afetado será suspensa a partir da notificação formal e da comprovação de abertura do chamado de hardware, mediante a apresentação de um dos seguintes documentos:

I. Registro de abertura de chamado de hardware no sistema interno da Contratada;

II. Comprovante ou protocolo de atendimento emitido pelo fabricante ou prestador de garantia do equipamento (ex.: Cisco SmartNet ou equivalente), contendo o prazo estimado para fornecimento da peça; ou

III. Comprovante de solicitação formal encaminhada ao Município para acionamento da garantia vinculada.

§ 2º A isenção de aplicação de glosa durante o período de suspensão do SLA será condicionada à apresentação da documentação comprobatória descrita nos incisos do § 1º, excetuados os casos em que for constatada omissão ou atraso imputável exclusivamente à Contratada.

§ 3º A substituição física de peças e a garantia de hardware permanecem sob responsabilidade do Município ou de seus respectivos contratos de garantia de fabricante, cabendo à Contratada prestar todo o apoio lógico e técnico-operacional necessário para a restauração integral do serviço após o reparo físico.

§ 4º Fica estabelecido o prazo máximo de suspensão de até 30 (trinta) dias corridos, após o qual a Administração poderá exigir a execução de plano de contingência ou adotar as medidas administrativas cabíveis para restabelecimento do serviço, sem prejuízo da apuração de responsabilidades.

4.13.5. A ferramenta de monitoramento fornecida pela Contratada deverá possuir capacidade técnica para monitorar até 100 (cem) ativos/licenças de monitoração (Hosts lógicos ou físicos). Fica estabelecido que a volumetria compreende os 15 (quinze) ativos físicos descritos na Relação Inicial de Equipamentos e até 85 (oitenta e cinco) servidores lógicos/máquinas virtuais operantes no cluster VMware.

4.13.6. A ferramenta deve permitir o envio automático de alertas via aplicação de mensagens instantâneas para a equipe interna de TI da prefeitura.

4.14. É terminantemente vedada a subcontratação total do objeto, bem como das parcelas de maior relevância técnica e valor significativo da sustentação do datacenter e ativos de rede.

4.15. A subcontratada deverá comprovar regularidade fiscal e trabalhista antes do início de suas atividades, bem como devem ser atendidos os seguintes itens:

I. a Contratada principal mantenha responsabilidade integral pela execução do objeto,
II. a subcontratação seja informada à Administração e aprovada pela Fiscalização por escrito, mediante comprovação de capacidade técnica do subcontratado, e

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

III. não sejam transferidas à subcontratada as obrigações fiscais, trabalhistas e de compliance da Contratada principal. A vedação à subcontratação integral do objeto permanece quando houver risco demonstrado à segurança ou à continuidade do serviço.

4.16. Será exigida a garantia de execução contratual de que trata o art. 96 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021, no percentual de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, a ser prestada em uma das modalidades previstas em lei, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do instrumento contratual.

5. VISTORIA:

5.1. A realização da vistoria técnica é facultativa aos licitantes, nos termos do art. 63, §2º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

5.2. Caso opte por não realizar a vistoria, a licitante deverá apresentar, junto à sua proposta, Declaração de Pleno Conhecimento das Condições Locais e Operacionais, assumindo a responsabilidade pela adequação de sua proposta aos requisitos do Edital.

5.3. A opção por não realizar a visita não retira da Contratada o direito ao reequilíbrio econômico-financeiro decorrente de eventuais imprecisões, omissões de dados críticos ou erros substanciais no inventário fornecido pela Administração neste Termo de Referência, os quais configurem falha no dever de especificação do objeto pela Administração Pública.

5.4. O representante da licitante que comparecer para a visita técnica deverá estar munido de documento de identificação oficial e procuração (ou carta de credenciamento) emitida pela empresa, não sendo exigidos requisitos de habilitação técnica ou certificações específicas para o mero ato da visita.

5.5. A Administração fornecerá o Atestado de Visita Técnica às empresas que optarem por realizá-la, assinado pelo servidor responsável pelo acompanhamento.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

6.1. O prazo de execução dos serviços será de 12 (doze) meses, contados a partir da ordem de início dos serviços.

6.2. O regime de execução será de empreitada por preço global, com faturamento mensal condicionado à efetiva prestação dos serviços e ao cumprimento dos níveis de serviço previstos neste Termo de Referência.

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

6.3. A medição observará os serviços efetivamente prestados no período, com aplicação de eventuais glosas apenas nos casos de descumprimento mensurável de SLA, sem prejuízo das sanções contratuais cabíveis.

6.4. Os serviços de suporte, manutenção e monitoramento técnico serão prestados de forma contínua para assegurar a disponibilidade integral do Datacenter, operando sob regime de franquia mensal de disponibilidade vinculada aos Níveis de Serviço (SLA) estabelecidos, não se limitando a um teto fixo de horas técnico-operacionais para a sustentação do ambiente crítico.

6.5. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários para a prestação dos serviços, promovendo sua substituição quando necessário.

6.5.1. Das Glosas

6.5.1.1. As glosas terão natureza de ajuste financeiro decorrente de descumprimento mensurável dos níveis de serviço, aplicando-se exclusivamente a atrasos, indisponibilidades e não conformidades objetivamente verificáveis, sem prejuízo das sanções administrativas previstas em lei e no contrato.

As glosas possuem natureza puramente compensatória e serão aplicadas diretamente na fatura mensal após a validação do relatório de fiscalização, garantida a manifestação prévia da Contratada no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

6.5.1.2. Configurada a reincidência no descumprimento do mesmo indicador de SLA por mais de 3 (três) meses consecutivos, ou paralisação total por mais de 24 horas, restará caracterizada a inexecução parcial do objeto. Neste caso, a Administração instaurará Processo Administrativo Sancionatório para aplicação da penalidade de multa prevista na Minuta de Contrato, observados o contraditório, a ampla defesa e as regras dispostas no Capítulo I do Título V da Lei nº 14.133/2021.

6.6. DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO (KNOWLEDGE TRANSFER)

6.6.1. A Contratada deverá executar plano de transição operacional com vistas à assunção integral dos serviços, contemplando inventário técnico, documentação do ambiente, parametrizações relevantes, controle de acessos, transferência de conhecimento e validação das rotinas críticas de operação.

6.6.2. Para garantir a integridade dos dados e a continuidade administrativa, o processo de transição de que trata este item terá duração máxima de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato, ocorrendo de forma paralela ao início da prestação dos serviços remunerados, sem gerar custos adicionais para a Administração. A transição deverá obrigatoriamente contemplar:

- Inventário e Credenciais: a transição contratual deverá prever a transferência formal de conhecimento, inventário técnico, documentação do ambiente, parametrizações relevantes e demais informações indispensáveis à continuidade operacional, observadas as políticas de segurança da informação, a segregação de funções e a aplicação de mecanismos seguros para revogação de acessos anteriores e geração de novas credenciais e segredos críticos e auditáveis para a nova equipe;

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

- **Diagnóstico de Ambiente:** Realização de uma auditoria técnica inicial pela nova contratada, em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, para validar as configurações lógicas e físicas do datacenter;
- **Repasse de Rotinas Técnicas e Homologação de Restauração:** Transferência de conhecimento sobre as rotinas de backup, regras de firewall e monitoramento proativo (NOC) atualmente implementadas, com a execução obrigatória de, no mínimo, 1 (um) teste prático de restauração (*restore*) integral e validação dos dados de sistemas críticos, acompanhado pela equipe técnica da Contratante, gerando-se o respectivo relatório de conformidade;
- **Relatório de Vulnerabilidades:** Identificação imediata de gargalos de infraestrutura, como limitações de armazenamento ou riscos de esgotamento de disco, visando evitar incidentes similares aos registrados anteriormente no sistema de saúde municipal.

6.6.3. Durante o período de transição, a contratada deverá manter canal de comunicação direto com a Secretaria de Município de Desenvolvimento, Inovação, Turismo e Economia do Mar (SMDITMAR) para reportar qualquer inconformidade que possa comprometer a missão crítica dos sistemas de saúde e administração.

6.6.4. A ausência de suporte contratual formalizado ou a falha na transferência de conhecimento será considerada risco crítico à segurança da informação e à continuidade dos serviços públicos essenciais.

7. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA:

7.1. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

- Ambiente datacenter virtualizado e clusterizado em co-location de terceiro;
- Rede híbrida de ativos de rede gerenciáveis de distribuição e borda.

A demanda do órgão tem como base as características técnicas do ambiente atual do Datacenter, composto pelo inventário físico detalhado abaixo, totalizando o dimensionamento ocupacional de 32U (trinta e duas Unidades de Rack) efetivamente utilizadas pelos ativos em regime de co-location, mantendo-se as demais 8U de um rack padrão de 40U como margem de segurança para fluxo de ar, organização de cabeamento estruturado e expansão futura:

Relação Inicial de Equipamentos			
Quantidade	Descrição	Altura em U (cada)	Altura Total em U
4	Servidor Dell EMC PowerEdge R740	2	8
2	Switch SAN Fibre Channel Dell EMC Connectrix DS6505B	1	2
1	Switch de Rede Dell EMC S4128F	1	1
2	Storages Dell EMC PowerVault ME4012	2	4

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

1	Storages Dell EMC Unity 450F All-Flash	2	2
2	Firewalls WatchGuard Firebox M670	1	2
1	Switch Cisco Nexus 9504	7	7
2	Storage EMC VNX5300	3	6
Espaço Ocupado Total no Rack (Soma Real):			32U's

Nota: As marcas e modelos relacionados referem-se estritamente ao parque tecnológico atual da Prefeitura Municipal do Rio Grande, instalado em rack de *co-location*. Esta especificação destina-se, exclusivamente, a subsidiar o correto dimensionamento dos serviços pelas licitantes.

8. GARANTIA DO SERVIÇO PRESTADO:

8.1. Os serviços executados deverão ser considerados aceitos sem prejuízo da responsabilidade da Contratada por vícios, erros de configuração, falhas de execução ou inconsistências imputáveis à prestação dos serviços, as quais deverão ser sanadas sem ônus adicional durante o prazo contratual e pelo prazo de responsabilidade técnica aplicável, conforme o caso.

9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

9.1. A Contratada responderá civil e administrativamente pela qualidade, estabilidade e correção dos serviços prestados, obrigando-se a sanar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, em estrita observância ao Art. 140, § 2º da Lei Federal nº 14.133/2021.

9.2. A gestão e a fiscalização do objeto contratado serão realizadas conforme disposto no Decreto Municipal 19.707/2023.

9.3. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

9.4. As comunicações entre o Município e a Contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

9.5. O Município poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

9.6. O Contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo Contratante.

9.7. Somente o Contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

9.7.1. A inadimplência do Contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato.

9.8. Antes do pagamento da nota fiscal ou da fatura, deverá ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF.

9.8.1. Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF.

9.9. As rotinas de fiscalização são as estabelecidas no Decreto Municipal 19.707/2023.

10. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO:

10.1. A avaliação da execução do objeto utilizará a tabela abaixo para aferição da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sem prejuízo das sanções cabíveis, sempre que a Contratada:

10.1.1. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida às atividades contratadas; ou

10.1.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

10.2. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

Indicador: Cumprimento de Prazos	
Finalidade	garantir cumprimento dos prazos estipulados em contrato ou estabelecidos pela fiscalização da Contratante
Meta a cumprir	cumprimento dos prazos estipulados em contrato e os estabelecidos pela fiscalização da Contratante
Periodicidade de medição	mensal
Cálculo	quantidade de ocorrências/mês
Início de aferição	O prazo inicial de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados da data de emissão da Ordem de Início dos Serviços. A partir da data estabelecida na Ordem de Serviço para início da execução dos serviços (observados os prazos e condições da etapa de transição operacional)
Glosas	- até 01 ocorrência/mês = 0,50% do valor da medição mensal

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

	- de 02 a 03 ocorrências/mês = 1% do valor da medição mensal - acima de 03 ocorrências/mês = 2% do valor da medição mensal
Sanções	previstas em contrato
Observações	se o descumprimento vir a gerar perdas ou prejuízos à Contratante, aplicar-se-ão outras penalidades contratuais cabíveis, inclusive com os devidos ressarcimentos à Contratante, pelo causado; também se aplicam as glosas deste item, aos casos de constatado atraso no horário de início da prestação dos serviços ou a antecipação de seu término, pelos funcionários da Contratada, em função de falhas em sua logística ou atrasos pessoais.

Indicador: Gestão de RH – Qualificação do Pessoal	
Finalidade	garantir o atendimento integral às exigências contratuais e legais
Meta a cumprir	não permitir a atuação no contrato, de profissionais que não atendam integralmente a todas as exigências contratuais, legais e normativas para cada função/cargo exercido.
Periodicidade de medição	mensal
Cálculo	quantidade de ocorrências durante o período do contrato
Início de aferição	O prazo inicial de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados da data de emissão da Ordem de Início dos Serviços. A partir da data estabelecida na Ordem de Serviço para início da execução dos serviços (observados os prazos e condições da etapa de transição operacional)
Glosas	- até 01 ocorrência/contrato = 2% do valor da medição mensal - acima de 01 ocorrência/contrato = 5% do valor da medição mensal (do respectivo mês de cada nova ocorrência)
Sanções	previstas em contrato
Observações	tal exigência aplica-se integralmente a todos os profissionais alocados pela Contratada para a execução direta do objeto.

Indicador: Gestão de RH – Efetivo de Pessoal x Demanda	
Finalidade	garantir adequado dimensionamento de sua mão-de-obra
Meta a cumprir	garantir e manter durante todo o período de execução contratual, o adequado dimensionamento de sua mão-de-obra, efetuando os ajustes que se fizerem necessários, independente de cobrança da Contratante e, de modo a não permitir falhas ou atrasos por conta da quantidade inadequada.
Periodicidade de medição	mensal
Cálculo	quantidade de ocorrências no mês de constatação de dimensionamento inadequado da mão-de-obra da Contratada
Início de aferição	O prazo inicial de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados da data de emissão da Ordem de Início dos Serviços. A partir da data estabelecida na Ordem de Serviço para início da execução dos serviços (observados os prazos e condições da etapa de transição operacional)
Glosas	- até 01 ocorrência/mês = 0,50% do valor da medição mensal - de 02 a 03 ocorrências/mês = 1% do valor da medição mensal - acima de 03 ocorrências/mês = 2% do valor da medição mensal
Sanções	previstas em contrato
Observações	se o descumprimento vir a gerar perdas ou prejuízos à Contratante, aplicar-se-ão outras penalidades contratuais cabíveis, inclusive com os devidos

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

	ressarcimentos à Contratante, pelo causado.

Indicador: Gestão de RH – Regularidade Legal/Fiscal/Tributos	
Finalidade	Garantir plena regularidade legal e o adimplemento de tributos, encargos, folha de pagamento, obrigações trabalhistas diversas, cabíveis à Contratada, não permitindo atrasos em seus respectivos pagamentos
Meta a cumprir	Manter plena regularidade legal e fiscal, adimplindo sem atrasos, com suas obrigações de tributos, encargos, folha de pagamento, obrigações trabalhistas diversas etc.
Periodicidade de medição	Mensal
Cálculo	Quantidade de ocorrências no mês de constatação de não conformidades
Início de aferição	O prazo inicial de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados da data de emissão da Ordem de Início dos Serviços. A partir da data estabelecida na Ordem de Serviço para início da execução dos serviços (observados os prazos e condições da etapa de transição operacional)
Glosas	- até 01 ocorrência/mês = 2% do valor da medição mensal - acima de 01 ocorrência/mês = 5% do valor da medição mensal
Sanções	Previstas em contrato
Observações	A Contratada deverá apresentar para fins de verificação ou inspeções inopinadas, a qualquer tempo, quando a fiscalização da Contratante solicitar.

Indicador: Segurança do Trabalho	
Finalidade	Garantir adequada gestão da segurança do trabalho em suas atividades
Meta a cumprir	Garantir e manter durante todo o período de execução contratual, a adequada gestão e fiscalização dos seus empregados na execução dos serviços, cumprindo com todas as normas e legislações vigentes, além de eventuais orientações da Contratante, não permitindo a atuação insegura ou outras não conformidades, como: atuação sem uso de EPI's ou de uniformes, procedimentos etc.
Periodicidade de medição	Mensal
Cálculo	Quantidade de ocorrências no mês de constatação de não conformidades
Início de aferição	O prazo inicial de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados da data de emissão da Ordem de Início dos Serviços. A partir da data estabelecida na Ordem de Serviço para início da execução dos serviços (observados os prazos e condições da etapa de transição operacional)
Glosas	- até 01 ocorrência/mês = 0,50% do valor da medição mensal - de 02 a 03 ocorrências/mês = 1% do valor da medição mensal - acima de 03 ocorrências/mês = 2% do valor da medição mensal
Sanções	Previstas em contrato
Observações	Se a conformidade detectada vir a gerar atrasos nos serviços, perdas ou prejuízos à Contratante, aplicar-se-ão outras penalidades contratuais cabíveis, inclusive com os devidos ressarcimentos à Contratante, pelo causado.

Indicador: Meio Ambiente	
Finalidade	Garantir a destinação correta dos resíduos de expediente/insumos próprios eventualmente gerados pela Contratada durante a prestação presencial dos serviços, o uso racional de recursos e o cumprimento da legislação ambiental aplicável.
Meta a cumprir	Não permitir a atuação inadequada de seus colaboradores que resulte em contaminação, descarte inadequado de materiais próprios ou descumprimento de

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

	normas ambientais vigentes.
Periodicidade de medição	Mensal
Cálculo	Quantidade de ocorrências no mês de constatação de não conformidades
Início de aferição	O prazo inicial de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados da data de emissão da Ordem de Início dos Serviços. A partir da data estabelecida na Ordem de Serviço para início da execução dos serviços (observados os prazos e condições da etapa de transição operacional)
Glosas	- até 01 ocorrência/mês = 0,50% do valor da medição mensal - de 02 a 03 ocorrências/mês = 1% do valor da medição mensal - acima de 03 ocorrências/mês = 2% do valor da medição mensal
Sanções	previstas em contrato
Observações	A responsabilidade da Contratada restringe-se estritamente aos resíduos diretamente por ela gerados na prestação do serviço. O descarte de equipamentos, peças e componentes de hardware do Datacenter do Município é de responsabilidade exclusiva da Contratante.

Indicador: Acordo de Nível de Serviço (ANS ou SLA)					
Finalidade	Garantir a qualidade dos serviços, segundo os prazos máximos de atendimento.				
Meta a cumprir	Garantir e manter durante todo o período de execução contratual, a gestão adequada e rigorosa fiscalização do SLA na prestação de serviços. Este compromisso inclui o cumprimento integral de todos os critérios de atendimento e solução estabelecidos, bem como a observância de quaisquer orientações específicas da Contratante. A aferição do SLA observará exclusivamente critérios objetivos de prazo de atendimento, prazo de solução, disponibilidade, reincidência e conformidade técnica, conforme tabela de níveis de serviço definida neste Termo de Referência.				
Periodicidade de medição	Mensal				
Cálculo	Prioridade de Chamado	Tipo de Atendimento	Tempo de Atendimento (início)	Tempo de Solução (Resolução Efetiva)	Regime de Atendimento
	Urgente (crítico) - Remoto	Suporte Remoto	Em até 15 (quinze) minutos	em até 2 (duas) horas	24 x 7 x 365
	Urgente (Crítico) - Presencial	Intervenção Física	Início do deslocamento em até 15 min / Chegada ao Data Center em até 1 hora	Em até 3 (três) horas do início do atendimento presencial	24 x 7 x 365
	Alta Criticidade	Suporte Remoto	Em até 30 (trinta) minutos	Em até 4 (quatro) horas	24 x 7 x 365
	Normal	Suporte Remoto/Presencial	Em até 2 (duas) horas	Em até 12 (doze) horas úteis	Horário comercial (08h às 12h e 13h às 17h)
	Baixa	Suporte Remoto/Presencial	Em até 4 (quatro) horas	Em até 48 (quarenta e oito) horas úteis	Horário comercial (08h às 12h e 13h às 17h)
Início de	O prazo inicial de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados da data de				

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

vigência	emissão da Ordem de Início dos Serviços.		
Glosas	Percentual de Tarefas Atendidas nos Prazos	Ajuste no Pagamento Mensal	A aferição do SLA avaliará separadamente: (a) a pontualidade nos prazos de atendimento e solução por faixa de criticidade (Urgente, Alta, Normal e Baixa); e (b) a disponibilidade operacional dos serviços monitorados. O descumprimento de prazos em chamados classificados como "Urgente (Crítico)" ou "Alta Criticidade" terá peso majorado e não poderá ser compensado pelo cumprimento de chamados de criticidade "Normal" ou "Baixa", aplicando-se a glosa mensal escalonada conforme o índice de conformidade apurado no período, sem prejuízo da apuração de inexecução quando houver paralisação relevante.
	De 90% a 100%	Não há ajuste	Até 4 (inclusive)
	De 85% a 89%	1% de desconto	De 5 a 6
	De 80% a 84%	2% de desconto	De 7 a 8
	De 75% a 79%	3% de desconto	De 9 a 10
	De 70% a 74%	4% de desconto	De 11 a 12
	Abaixo de 70%	5% de desconto	Acima de 13 (inclusive)
Sanções	Previstas em contrato		
Observações	Configura-se conduta reiterada o descumprimento do mesmo indicador de SLA em 2 (dois) meses consecutivos, hipótese em que o percentual de glosa aplicável ao indicador no segundo mês será multiplicado por 1,5 (um inteiro e cinco décimos), e, no terceiro mês consecutivo, por 2,0 (dois), limitado ao teto mensal de glosa previsto neste Termo de Referência. A partir do quarto mês consecutivo de descumprimento do mesmo indicador, ou diante de paralisação total dos serviços críticos por mais de 24 (vinte e quatro) horas imputável à Contratada, restará caracterizada a inexecução parcial do objeto, ensejando a instauração de Processo Administrativo Sancionatório na forma da Lei nº 14.133/2021.		

10.3. As glosas previstas neste instrumento possuem natureza de ajuste financeiro decorrente do descumprimento mensurável de níveis de serviço, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis previstas em lei e no contrato, quando caracterizada infração contratual autônoma.

10.4. Definições de prioridade de chamado:

10.4.1. URGENTE (CRÍTICO): Indisponibilidade total de serviços críticos do Datacenter ou da rede com comprometimento completo das operações e negócios da Administração.

10.4.2. ALTA CRITICIDADE: Ambiente ou serviços de rede com desempenho severamente degradado ou indisponibilidade parcial de ativos redundantes, gerando comprometimento relevante do negócio.

10.4.3. NORMAL: Indisponibilidade ou degradação de serviços não críticos, com impacto pontual e sem comprometimento imediato da continuidade operacional.

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

10.4.4. BAIXA: Dúvidas, esclarecimentos, requisições de apoio consultivo rotineiro, configurações simples ou mudanças sem criticidade operacional.

10.5. Entende-se por "Prazo de Atendimento" o tempo decorrido entre o registro formal do chamado e o efetivo início da atuação técnica (remota ou presencial) da Contratada. Entende-se por "Prazo de Solução/Contingência" o tempo decorrido entre o registro do chamado e o restabelecimento do serviço em condições normais de operação ou a implementação de solução de contorno (workaround) validada pela fiscalização técnica, sem prejuízo do acompanhamento da resolução definitiva. Nos chamados presenciais críticos, o cômputo do tempo total de resposta considera o acionamento, o deslocamento e a atuação no local, observadas as hipóteses de suspensão justificadas e documentadas previstas neste Termo de Referência;

10.6. Para efeito de contagem dos prazos associados a chamados de criticidade "Normal" e "Baixa", considera-se dia útil padrão o período de segunda-feira a sexta-feira, abrangendo 8 (oito) horas úteis diárias, compreendidas estritamente no intervalo das 08h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00. Chamados abertos fora deste intervalo terão a contagem de seus prazos suspensa, reiniciando-se no primeiro minuto do horário útil subsequente. Chamados "Urgentes" e de "Alta Criticidade" não se submetem a esta regra, sendo contabilizados de forma contínua em regime 24x7x365;

10.7. Caso a CONTRATADA não cumpra o Acordo de Nível do Serviço, ocasionarão inconformidades e serão objeto de sanções contratuais passíveis de aplicação de descontos que poderão reduzir valor mensal a ser recebido pela CONTRATADA;

10.8. O(s) pagamento(s) será(ão) realizado(s), conforme previsto na Minuta de Contrato ou do Anexo à Nota de Empenho, com base nas medições realizadas pela fiscalização do contrato.

11. DO RECEBIMENTO:

11.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, em até 15 (quinze) dias, tendo como termo inicial a comunicação escrita do Contratado do término da execução, de acordo com as etapas previstas para a execução contratual, mediante os seguintes requisitos:

11.1.1. O Contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços que se fizerem necessários, cabendo ao Fiscal Técnico anotar no Histórico de Gerenciamento do Contrato, todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, de acordo com o art. 20, inc. II do Decreto Municipal 19.707/2023.

11.1.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o Fiscal Técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, 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.

11.1.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da notificação à Contratada, as suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

11.1.4. O Contratado fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Histórico de Gerenciamento do Contrato.

11.2. O recebimento definitivo cabe ao Gestor do Contrato ou Comissão por ele designada, conforme art. 22 do Decreto Municipal 19.707/2023.

11.2.1. Tratando-se de prestação de serviços continuados com medição mensal, o recebimento provisório de cada competência mensal ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis após o encerramento do mês de referência, mediante relatório do Fiscal Técnico, e o recebimento definitivo de cada parcela mensal ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis contados do recebimento provisório, para fins de liquidação e pagamento da respectiva fatura mensal, sem prejuízo do recebimento definitivo global ao término da vigência contratual.

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

11.2.3. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei 14.133/2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

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

11.2.6. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei 14.133/2021.

11.3. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

11.4. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

11.5. As demais informações acerca do pagamento, constam na Minuta de Contrato.

11.6. 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.

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

12. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

12.1. O fornecedor será selecionado mediante processo licitatório, na modalidade pregão eletrônico, com fundamento na Lei nº 14.133/2021, pelo critério de julgamento de menor preço global, visando à proposta mais vantajosa para a Administração Pública Municipal. A contratação será executada sob o regime de empreitada por preço global, com vistoria técnica facultativa e comprovação de capacidade técnica por equivalência de mercado, vedada a exigência de fabricante exclusivo, salvo quando tecnicamente justificada.

12.2. Para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a licitante deverá apresentar atestado(s) emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprovem a execução satisfatória de serviços de suporte e manutenção lógica em ambiente de datacenter, contemplando, de forma compatível com o objeto, a operação de redes estruturadas, ativos de rede de porte corporativo e gerenciamento de plataformas de virtualização em alta disponibilidade.

12.3. Para fins de Habilitação Técnica, a licitante deverá comprovar o atendimento aos seguintes requisitos de Qualificação Técnico-Operacional e Técnico-Profissional:

12.3.1. Qualificação Técnico-Operacional (Empresa): Apresentação de, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante executou ou está executando satisfatoriamente serviços continuados de suporte, sustentação lógica e monitoramento de infraestrutura de Datacenter e ativos de rede de porte corporativo, por período não inferior a 12 (doze) meses.

12.3.2. Qualificação Técnico-Profissional (Equipe Técnica): Comprovação de que a licitante possui em seu quadro funcional, na data da apresentação da proposta, profissionais devidamente qualificados para a execução dos serviços, mediante atestados de responsabilidade técnica ou certificações profissionais emitidas por fabricantes/institutos de mercado (tais como certificações de nível profissional em virtualização VMware, redes Cisco ou correlatas/equivalentes).

12.3.3. Vedação: Em estrita observância à jurisprudência do Tribunal de Contas da União (Acórdão nº 2.812/2021-Plenário) e às diretrizes do ETP, é terminantemente vedada a exigência de certificações de caráter corporativo/empresarial (como ISO/IEC 20000, ISO 27001 ou CMMI) atribuídas à empresa licitante como condição de habilitação.

12.3.4. A comprovação de experiência ou certificação deverá guardar pertinência com as tecnologias efetivamente existentes no ambiente da Contratante, admitindo-se equivalência técnica quando demonstrada aderência suficiente ao objeto.

12.3.5. A licitante deverá comprovar a disponibilidade de equipe técnica compatível com a complexidade do objeto, mediante apresentação de profissionais com certificações, qualificações ou experiência técnica equivalente, desde que mantida a aderência às tecnologias efetivamente existentes no ambiente da Contratante.

12.4. Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

12.4.1. SICAF;

12.4.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União;

12.4.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União.

12.5. A consulta aos cadastros impeditivos de licitar e contratar será realizada em nome da pessoa jurídica licitante.

12.5.1. Caso a licitante vencedora apresente restrições ou penalidades ativas, e haja indícios fundamentados de tentativa de fraude à licitação ou abuso da personalidade jurídica, a Administração poderá instaurar procedimento próprio para fins de desconsideração da personalidade jurídica, assegurados o contraditório e a ampla defesa, não sendo permitida a desclassificação automática na fase de habilitação com base exclusiva em registros em nome de seus sócios pessoas físicas.

12.6. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, a Administração diligenciará para verificar eventual fraude ou tentativa de burla por parte das empresas apontadas no relatório.

12.7. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

12.8. O fornecedor será convocado para manifestação previamente a eventual negativa de contratação.

12.9. Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do fornecedor será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

12.10. É dever do fornecedor manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a documentação atualizada.

12.11. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

12.12. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz; se for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e para documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, sejam emitidos somente em nome da matriz.

12.13. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN

13. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

13.1. As despesas decorrentes do objeto deste Termo correrão à conta da seguinte dotação orçamentária:

Código Reduzido: 1710

Órgão: 13 - SECRETARIA DE MUNICÍPIO DE DESENVOLVIMENTO, INOVAÇÃO, TURISMO E ECONOMIA DO MAR

Unidade: 003 – Unidade de Inovação e Projetos Especiais

Ação: 1644 - Desen. Cient. e Tecno. dos Setores Públicos e Privados

Vínculo: 1500.0001 - Recursos não Vinculados de Impostos – Livre

Subelemento: 3.3.90.40.11.00.00.00 – Suporte de infraestrutura de T.I.C.

Secretaria de Município de Desenvolvimento, Inovação, Turismo e Economia do Mar - SMDITMAR

Município do Rio Grande/RS, 19 de novembro de 2026

_____

Documento assinado em via eletrônica por **VITOR MENDES MAGALHAES, SECRETÁRIO DE MUNICÍPIO,** em 24/11/2026 12:40:33
Para validar este documento acesse: https://grp.riogrande.rs.gov.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270&chancela=ECOW.ZYGH.ZCMI.E0TN