

CONSELHO REG.DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS-RS

Estudo Técnico Preliminar 31/2026**1. Informações Básicas**

Número do processo: 24/2026

2. Descrição da necessidade

2.1. A necessidade de contratação de empresa especializada para prestação de serviço de suporte técnico em rede de computadores e segurança da informação para o CORE-RS decorre da função institucional do Conselho, que exerce papel fundamental na fiscalização profissional, organização das relações comerciais e proteção da sociedade nas atividades de representação comercial. O CORE-RS, ao buscar garantir que empresas e profissionais atuem em conformidade com a legislação vigente, depende fortemente de uma infraestrutura de tecnologia da informação robusta, segura e disponível, composta por equipamentos de rede, servidores, sistemas de armazenamento, firewalls de nova geração, sistemas de prevenção de intrusão, controle de acesso à rede e demais soluções de segurança.

2.2. A complexidade e criticidade desses sistemas de TI tornam imprescindível o suporte técnico especializado e contínuo, pois qualquer interrupção ou degradação dos serviços impacta diretamente a comunicação interna e externa do Conselho, o acesso aos sistemas institucionais, a segurança das informações sob sua custódia e o cumprimento de suas obrigações constitucionais. O ambiente tecnológico do CORE-RS é composto predominantemente por equipamentos Cisco Systems, exigindo, portanto, conhecimento técnico específico e certificações reconhecidas pelo fabricante para garantir a correta operação, atualização, manutenção e segurança dos ativos.

2.3. A contratação visa assegurar a continuidade dos serviços essenciais, a mitigação de riscos operacionais e a resposta ágil a incidentes, por meio de atendimento remoto e presencial, consultoria especializada, documentação das intervenções e relatórios periódicos de saúde do ambiente. O escopo abrange desde a atualização de softwares, auxílio na operação e substituição de equipamentos, resolução de problemas, até a análise e otimização das configurações, recomendações de melhorias e suporte em incidentes críticos, urgentes e rotineiros, com níveis de serviço claramente definidos.

2.4. O alinhamento estratégico da contratação está fundamentado na necessidade de manter a disponibilidade, integridade e confidencialidade das informações, bem como garantir a eficiência operacional do CORE-RS, permitindo que a entidade cumpra sua missão institucional com segurança, transparência e responsabilidade. Considerando o encerramento da vigência do Contrato nº 019/2022 – INFRATI, a impossibilidade legal de novas prorrogações e a impossibilidade de conclusão tempestiva do procedimento licitatório destinado à contratação definitiva, a presente contratação possui caráter excepcional, temporário e transitório, destinada exclusivamente à manutenção dos serviços essenciais de Tecnologia da Informação até a conclusão do procedimento licitatório destinado à contratação definitiva e da efetiva transição dos serviços para a empresa vencedora. A contratação emergencial terá vigência inicial de até 90 (noventa) dias, podendo ser prorrogada excepcionalmente por igual período, mediante justificativa formal, e poderá ser encerrada antecipadamente quando concluído o procedimento licitatório destinado à contratação definitiva e iniciada a execução contratual pela empresa vencedora, observados os procedimentos necessários à transição e migração dos serviços.

2.5. A motivação para a contratação reside, portanto, na necessidade de garantir suporte técnico qualificado, acesso a atualizações e patches de segurança, agilidade na resolução de problemas e continuidade dos serviços essenciais, reduzindo riscos de indisponibilidade e assegurando a adequada execução das atividades institucionais do CORE-RS, em consonância com as melhores práticas de governança de TI e as exigências legais vigentes.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Setor de TI	Marcos Vinicius Martins Assumpção

4. Necessidades de Negócio

4.1. Necessidade de Negócio:

4.1.1. O CORE-RS necessita contratar uma empresa especializada para prestação de serviço de suporte técnico em rede de computadores e segurança da informação, visando garantir a continuidade, disponibilidade, integridade e confidencialidade dos serviços e informações institucionais. A contratação é fundamental para assegurar o funcionamento adequado da infraestrutura de TI, composta por equipamentos de rede, servidores, sistemas de armazenamento, firewalls de nova geração, sistemas de prevenção de intrusão, controle de acesso à rede e demais soluções de segurança, essenciais para o cumprimento das funções institucionais do Conselho, como fiscalização profissional, organização das relações comerciais e proteção da sociedade.

4.2. Funções, Funcionalidades, Componentes, Capacidades e Características da Solução:

4.2.1. Funções e Funcionalidades:

4.2.1.1. Suporte técnico especializado, contínuo e qualificado para todos os equipamentos e softwares de rede e segurança da informação do CORE-RS, com atendimento remoto e presencial.

4.2.1.2. Atualização de softwares para obtenção de melhorias e correções de problemas.

4.2.1.3. Auxílio na operação, substituição de módulos, troca de equipamentos e licenças.

4.2.1.4. Resolução de problemas visando o restabelecimento dos serviços de rede e segurança.

4.2.1.5. Documentação detalhada de todas as intervenções realizadas, com fechamento das ordens de serviço.

4.2.1.6. Consultoria especializada para análise e otimização de configurações, sugestões de mudanças topológicas e recomendações de melhorias técnicas e econômicas.

4.2.1.7. Elaboração de relatórios periódicos de saúde do ambiente, contendo visão geral dos alertas, consumo e disponibilidade de licenças, recomendações técnicas e indicadores de atendimento.

4.2.1.8. Atendimento a incidentes classificados como críticos, urgentes e rotineiros, com níveis de serviço (SLA) claramente definidos e monitorados por sistema informatizado de gestão de chamados (ITSM), com trilha de auditoria e exportação de dados.

4.2.2. Componentes e Equipamentos Abrangidos:

4.2.2.1. Servidores Dell PowerEdge R740 com VMware ESXi 6.7.

4.2.2.2. Storage Dell EMC NX3240 com Windows Server Storage 2016.

4.2.2.3. Equipamentos de rede Cisco Meraki (MS225-48, MS125-48LP, MS125-24P, MR44, MR36), balanceadores PEPLINK BALANCE 305, licenças Cisco AnyConnect.

4.2.2.4. Firewalls Cisco Firepower 1120.

4.2.2.5. Sistemas de prevenção de intrusão (IPS), controle de acesso à rede (NAC), soluções de segurança integradas.

4.2.3. Capacidades e Características Técnicas:

4.2.3.1. Empresa com certificações Cisco Systems (Preferred Networking Partner, Security Partner, Preferred Services Partner, Extended Detection and Response Competency, Secure Enterprise Infrastructure Competency).

4.2.3.2. Profissionais certificados: pelo menos 1 CCIE Enterprise, 2 CCNP Enterprise, 1 Cisco Certified Specialist – Enterprise Wireless Implementation, 1 CCNP Security, e especialistas em Network Security Firepower, VPN Implementation e Security Identity Management Implementation.

4.2.3.3. Experiência comprovada em ambientes com no mínimo 300 usuários, abrangendo tecnologias Cisco Firepower, Cisco ISE, Cisco Catalyst Center, Cisco Meraki ou soluções similares.

4.2.3.4. Manutenção dos quantitativos mínimos de profissionais certificados durante toda a vigência contratual, com substituição apenas mediante anuência da contratante e comprovação de equivalência técnica.

4.2.3.5. Proibição de subcontratação do objeto contratual.

4.2.3.6. Garantia dos serviços conforme Código de Defesa do Consumidor.

4.2.3.7. Atendimento às diretrizes de segurança da informação e à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com confidencialidade, autenticação forte, registro de ações e comunicação imediata de incidentes de segurança.

4.2.4. Modelo de Execução e Gestão:

- 4.2.4.1. Demandas registradas por ordens de serviço em sistema informatizado, com classificação de severidade (crítico, urgente, rotina) e prazos de atendimento definidos (SLA).
- 4.2.4.2. Reuniões executivas mensais para apresentação de indicadores, análise de ambiente e discussão de melhorias.
- 4.2.4.3. Relatórios mensais detalhados, incluindo cópia das ordens de serviço e relatório técnico consolidado de health check.
- 4.2.4.4. Atendimento preferencialmente por empresa com sede ou filial em Porto Alegre/RS ou região próxima, para viabilizar o cumprimento dos SLAs.
- 4.2.4.5. Fiscalização e acompanhamento do contrato por gestor e fiscal designados pelo CORE-RS, com registro de ocorrências, notificações e exigência de reexecução em caso de não conformidade.

4.2.5. Critérios de Medição e Pagamento:

- 4.2.5.1. Pagamento mensal correspondente à franquia de 21 horas mensais, totalizando estimativa de até 63 horas para o período inicial de até 90 dias, podendo atingir até 126 horas em caso de prorrogação excepcional.
- 4.2.5.2. Horas fora do horário comercial contabilizadas em dobro, mediante autorização.
- 4.2.5.3. Relatórios mensais detalhando o total da fatura.

4.2.6. Critérios de Seleção:

- 4.2.6.1. Dispensa de Licitação Emergencial, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, com julgamento pelo menor preço por hora de serviço técnico especializado.
- 4.2.6.2. O orçamento estimado permanecerá sob sigilo durante a fase preparatória da contratação, observadas as disposições legais aplicáveis.

4.2.7. Vigência Contratual:

- 4.2.7.1. A contratação emergencial terá vigência inicial de até 90 (noventa) dias.
- 4.2.7.2. Poderá ser prorrogada, excepcionalmente e mediante justificativa formal, por mais um período de até 90 (noventa) dias.
- 4.2.7.3. O contrato poderá ser encerrado antecipadamente quando concluído o procedimento licitatório destinado à contratação definitiva e iniciada a execução contratual pela empresa vencedora.

5. Necessidades Tecnológicas

5.1. Tecnologia: Suporte Técnico Especializado em Redes de Computadores e Segurança da Informação para o CORE-RS

5.2. Necessidade Tecnológica:

5.2.1. A necessidade tecnológica do CORE-RS consiste na contratação de empresa especializada para prestação temporária e emergencial de serviços especializados de suporte técnico em redes de computadores e segurança da informação, visando garantir a disponibilidade, integridade e confidencialidade dos sistemas e dados institucionais. O ambiente tecnológico do CORE-RS é composto por infraestrutura de redes (switches, roteadores, controladores wireless, pontos de acesso), servidores, sistemas de armazenamento, firewalls de nova geração (NGFW), sistemas de prevenção de intrusão (IPS), controle de acesso à rede (NAC) e demais soluções de segurança, com predominância de equipamentos Cisco Systems. A criticidade e complexidade desses ativos demandam suporte técnico qualificado, com profissionais certificados e experientes, para assegurar a correta operação, atualização, manutenção, resposta a incidentes e consultoria especializada, mitigando riscos operacionais e garantindo a continuidade dos serviços essenciais à missão institucional do Conselho.

5.3. Definição dos Bens e Serviços de TIC Necessários:

5.3.1. Serviços Abrangidos:

- 5.3.1.1. Suporte técnico especializado, remoto e presencial, para manutenção, atualização, operação e substituição de equipamentos e softwares de rede e segurança da informação.
- 5.3.1.2. Consultoria para análise, otimização de configurações, recomendações de melhorias, mudanças topológicas e ajustes que promovam eficiência, qualidade e economia.
- 5.3.1.3. Documentação detalhada de todas as intervenções, com relatórios periódicos de saúde do ambiente (health check), indicadores de atendimento e recomendações técnicas.

5.3.1.4. Atendimento a incidentes classificados como críticos, urgentes e rotineiros, com níveis de serviço (SLA) claramente definidos e monitorados por sistema informatizado de gestão de chamados (ITSM), com trilha de auditoria e exportação de dados.

5.3.1.5. Reuniões executivas mensais para apresentação de indicadores, discussão de melhorias e acompanhamento do ambiente tecnológico.

5.3.2. Padrões, Capacidades e Metodologias:

5.3.2.1. Atendimento às melhores práticas de governança de TI, com observância à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e às diretrizes de segurança da informação do CORE-RS.

5.3.2.2. Utilização de autenticação forte (ex: MFA), proibição de credenciais compartilhadas, registro detalhado de ações e evidências, e assinatura de termos de confidencialidade pelos profissionais envolvidos.

5.3.2.3. Sistema de chamados com classificação de severidade (crítico, urgente, rotina), registro completo das demandas, ações, prazos e resultados, permitindo auditoria e transparência.

5.3.2.4. Relatórios mensais em formato PDF e estruturado (CSV/XLSX), contendo cópia das ordens de serviço, visão geral dos alertas, consumo e disponibilidade de licenças, recomendações técnicas e informações sobre a utilização da franquia contratada.

5.3.3. Competências das Equipes:

5.3.3.1. Empresa detentora de designações e competências Cisco Systems (Preferred Networking Partner, Security Partner, Preferred Services Partner, Extended Detection and Response Competency, Secure Enterprise Infrastructure Competency).

5.3.3.2. Profissionais com certificações mínimas: CCIE Enterprise, CCNP Enterprise, Cisco Certified Specialist – Enterprise Wireless Implementation, CCNP Security, Network Security Firepower, Network Security VPN Implementation, Security Identity Management Implementation.

5.3.3.3. Comprovação de experiência prévia em ambientes com pelo menos 300 usuários, abrangendo tecnologias Cisco Firepower, Cisco ISE, Cisco Catalyst Center, Cisco Meraki ou soluções similares, por período mínimo de 12 meses.

5.3.4. Processos e Cuidados com Segurança da Informação:

5.3.4.1. Observância rigorosa à LGPD e às políticas internas do CORE-RS, com confidencialidade sobre dados, configurações e informações acessadas.

5.3.4.2. Proibição de armazenamento local não autorizado, alterações sem registro e uso de credenciais compartilhadas.

5.3.4.3. Comunicação imediata de incidentes de segurança, registro em OS e escalonamento conforme procedimentos definidos.

5.3.4.4. Garantia de que substituições de profissionais sejam formalmente comunicadas e que os substitutos possuam qualificações equivalentes ou superiores.

5.3.5. Modelo de Execução e Gestão:

5.3.5.1. Demandas registradas por OS em sistema informatizado, com atendimento 24x7 para incidentes críticos e urgentes, e em horário comercial para demandas de rotina.

5.3.5.2. Medição e pagamento mensal dos serviços contratados, considerando a franquia mensal prevista no Termo de Referência e os mecanismos de controle e acompanhamento da execução contratual.

5.3.5.3. Fiscalização rigorosa do contrato por parte do CORE-RS, com possibilidade de reuniões iniciais, acompanhamento contínuo, notificações para correção de eventuais falhas e aplicação de sanções administrativas em caso de descumprimento.

5.3.6. Critérios de Seleção:

5.3.6.1. Contratação por Dispensa de Licitação Emergencial, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, adotando-se como critério de julgamento o menor preço por hora de serviço técnico especializado.

5.3.6.2. Exigência de atestados de capacidade técnica, certificações e experiência comprovada, garantindo a especialização e a qualidade dos serviços prestados.

5.4. A solução tecnológica proposta deve, portanto, garantir suporte técnico qualificado, acesso a atualizações e patches de segurança, agilidade na resolução de problemas, continuidade dos serviços essenciais, mitigação de riscos de indisponibilidade e conformidade com as melhores práticas de governança de TI e exigências legais, permitindo ao CORE-RS cumprir sua missão institucional com segurança, eficiência e transparência, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021.

6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

6.1. Requisitos Técnicos e Funcionais

6.1.1. Prestação de serviço de suporte técnico especializado em rede de computadores e segurança da informação, contemplando franquia mensal de até 21 (vinte e uma) horas de serviços técnicos especializados, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.

6.1.2. Atendimento a um parque tecnológico composto majoritariamente por equipamentos Cisco Systems, incluindo servidores Dell PowerEdge R740, storage Dell EMC NX3240, switches Meraki MS225-48, MS125-48LP, MS125-24P, balanceadores PEPLINK BALANCE 305, access points Meraki MR44 e MR36, firewalls Cisco Firepower 1120, e licenças Cisco AnyConnect.

6.1.3. Suporte técnico deve abranger atualização de softwares, auxílio na operação e substituição de equipamentos e licenças, resolução de problemas para restabelecimento dos serviços, documentação das intervenções, e consultoria para análise, otimização e recomendações de melhorias de configuração e topologia.

6.1.4. Atendimento remoto e presencial, com registro e controle das demandas via sistema informatizado de gestão de chamados (ITSM), com trilha de auditoria, exportação de relatórios em PDF e CSV/XLSX, e apuração de SLA por severidade.

6.1.5. Atendimento 24x7 para incidentes críticos e urgentes, e em horário comercial para demandas de rotina, com prazos definidos para início do atendimento remoto e presencial, solução de contorno e entrega de relatórios de incidentes.

6.1.6. Relatórios mensais de ordens de serviço e relatório técnico consolidado de health check dos ambientes de redes, segurança e comunicação unificada, com recomendações técnicas e visão geral dos alertas, consumo e disponibilidade de licenças.

6.2. Requisitos de Qualificação Técnica

6.2.1. Empresa deve possuir designações e competências Cisco no âmbito do Cisco 360 Partner Program: Preferred Networking Partner, Security Partner, Preferred Services Partner, Extended Detection and Response Competency, Secure Enterprise Infrastructure Competency.

6.2.2. Profissionais vinculados à empresa (CLT, PJ ou sócios) devem possuir:

6.2.3. Pelo menos 1 profissional com certificação CCIE Enterprise.

6.2.4. Pelo menos 2 profissionais com certificação CCNP Enterprise.

6.2.5. Pelo menos 1 profissional com certificação Cisco Certified Specialist – Enterprise Wireless Implementation (CCS-EWI).

6.2.6. Pelo menos 1 profissional com certificação CCNP Security.

6.2.7. Pelo menos 1 profissional com certificações de especialista: Network Security Firepower (CCS-NSF ou 300-710 SNCF), Network Security VPN Implementation (CCS-NSVPNI ou 300-730 SVPN), Security Identity Management Implementation (CCS-SIMI ou 300-715 SISE).

6.2.8. Comprovação das certificações por validação direta junto à Cisco Systems.

6.2.9. Apresentação de atestados de capacidade técnica emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando fornecimento, implementação e suporte técnico em ambiente com no mínimo 300 usuários, envolvendo tecnologias Cisco Firepower, Cisco ISE, Cisco Catalyst Center, Cisco Meraki ou soluções similares, por período mínimo de 12 meses.

6.3. Requisitos de Garantia, Manutenção e Assistência

6.3.1. Garantia dos serviços prestados conforme Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

6.3.2. Não será exigida garantia contratual prevista nos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, por se tratar de serviço técnico especializado de natureza intelectual.

6.3.3. Durante toda a vigência contratual, a contratada deve manter os quantitativos mínimos de profissionais e certificações exigidas, com substituição apenas mediante comunicação formal e anuência prévia da contratante, apresentando qualificações equivalentes ou superiores.

6.3.4. Atendimento presencial preferencialmente por empresa com sede ou filial em Porto Alegre/RS ou até 50 km do centro da cidade, para viabilizar o cumprimento dos SLAs.

6.3.5. Observância das diretrizes de segurança da informação e da LGPD, com confidencialidade sobre informações acessadas, uso de autenticação forte, registro das ações executadas, assinatura de termo de confidencialidade, e comunicação imediata de incidentes de segurança.

6.4. Requisitos de Gestão e Fiscalização

6.4.1. Execução do contrato conforme cláusulas avençadas e normas da Lei nº 14.133/2021, com acompanhamento, fiscalização e avaliação pelo CORE-RS, podendo exigir reexecução dos serviços quando não atenderem aos termos contratados.

6.4.2. Registro detalhado das ocorrências e notificações para correção de eventuais irregularidades.

6.4.3. Aplicação de sanções administrativas em caso de descumprimento das condições contratuais.

6.5. Critérios de Seleção e Pagamento

6.5.1. Seleção do fornecedor mediante Dispensa de Licitação Emergencial, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, adotando-se como critério de julgamento o menor preço por hora de serviço técnico especializado.

6.5.2. Pagamento mensal correspondente à franquia contratada, observados os critérios de medição, faturamento e eventual utilização de horas complementares previstos no Termo de Referência.

6.5.3. O orçamento estimado permanecerá restrito aos agentes públicos envolvidos no procedimento de contratação, observadas as disposições legais aplicáveis.

6.6. Vigência e Renovação

6.6.1. A contratação terá vigência inicial de até 90 (noventa) dias, podendo ser prorrogada excepcionalmente por igual período, desde que permaneçam as circunstâncias que motivaram a contratação emergencial.

6.6.2. A contratação poderá ser encerrada antecipadamente após a conclusão do procedimento licitatório destinado à contratação definitiva e a efetiva transição dos serviços para a empresa vencedora.

6.7. Disposições Gerais

6.7.1. Vistoria prévia do local é facultativa, podendo ser substituída por declaração formal do responsável técnico do licitante.

6.7.2. Dúvidas podem ser sanadas pelo setor de TI do CORE-RS.

6.7.3. Casos omissos serão resolvidos conforme a Lei nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

7.1. Alternativa Identificada:

7.1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de suporte técnico em rede de computadores e segurança da informação, com foco em equipamentos Cisco Systems, para atendimento das necessidades do CORE-RS.

7.2. Quantitativos Exatos ou Estimados:

7.2.1. Quantidade de Serviço:

7.2.1.1. Franquia mensal de até 21 (vinte e uma) horas de suporte técnico especializado em rede de computadores e segurança da informação.

7.2.1.2. Quantitativo estimado de até 63 (sessenta e três) horas para o período inicial de vigência da contratação.

7.2.1.3. Em caso de prorrogação excepcional, o quantitativo estimado poderá atingir até 126 (cento e vinte e seis) horas.

7.2.1.4. A contratação emergencial terá vigência inicial de até 90 (noventa) dias, podendo ser prorrogada excepcionalmente por igual período.

7.2.1.5. O contrato poderá ser encerrado antecipadamente após a conclusão do procedimento licitatório destinado à contratação definitiva e a efetiva transição dos serviços para a empresa vencedora.

7.2.2. Equipamentos e Softwares Abrangidos:

7.2.2.1. Servidores e Storage: 3 servidores Dell PowerEdge R740 (VMware ESXi 6.7), 1 storage Dell EMC NX3240 (Windows Server Storage 2016), totalizando suporte a 11 servidores virtualizados e 5 servidores de aplicações.

7.2.2.2. Equipamentos de Rede: 2 balanceadores PEPLINK BALANCE 305, 5 Meraki MR44 WiFi 6 Indoor AP, 8 Meraki MR36 Wi-Fi 6 Indoor AP, 2 Switch Meraki MS225-48, 4 Switch Meraki MS125-48LP, 2 Switch Meraki MS125-24P, licenças Cisco AnyConnect Plus e Apex (25-99 usuários).

7.2.2.3. Segurança da Informação: 2 Firewalls CISCO FIREPOWER 1120.

7.2.3. Serviços a serem Prestados:

7.2.3.1. Suporte técnico remoto e presencial, consultoria especializada, atualização de softwares, auxílio na operação e substituição de equipamentos, resolução de problemas, documentação das intervenções, relatórios periódicos de saúde do ambiente, análise e otimização de configurações, recomendações de melhorias, suporte em incidentes críticos, urgentes e rotineiros, com níveis de serviço definidos.

7.2.4. Unidades de Medida:

7.2.4.1. Hora técnica de serviço especializado.

7.2.5. Prazo/Duração:

7.2.5.1. A contratação emergencial terá vigência inicial de até 90 (noventa) dias, contados da assinatura do instrumento contratual.

7.2.5.2. A contratação poderá ser prorrogada, excepcionalmente e mediante justificativa formal, por mais um período de até 90 (noventa) dias, desde que permaneçam as circunstâncias que motivaram a contratação emergencial e que ainda não tenha sido concluída a contratação definitiva.

7.2.5.3. O contrato poderá ser encerrado antecipadamente, sem ônus adicional para a Administração além dos serviços efetivamente executados, quando concluído o procedimento licitatório destinado à contratação definitiva e iniciada a execução contratual pela empresa vencedora, observados os procedimentos necessários à transição e migração dos serviços para a empresa vencedora.

7.2.5.4. O atendimento permanecerá em regime 24x7 para incidentes críticos e urgentes e, para demandas classificadas como rotina, em horário comercial, das 8h às 18h, em dias úteis.

7.2.6. Memória de Cálculo:

7.2.6.1. Quantidade mensal estimada: até 21 (vinte e uma) horas de suporte técnico especializado.

7.2.6.2. Quantidade estimada para o período inicial da contratação: $21 \text{ horas/mês} \times 3 \text{ meses} = \text{até } 63 \text{ (sessenta e três) horas}$.

7.2.6.3. Em caso de prorrogação excepcional por igual período, o quantitativo estimado poderá atingir até 126 (cento e vinte e seis) horas, correspondente a $21 \text{ horas/mês} \times 6 \text{ meses}$.

7.2.6.4. O quantitativo previsto possui caráter estimativo e foi definido com base na demanda histórica do ambiente tecnológico do CORE-RS, podendo sofrer variações durante a execução contratual, observados os limites legais e as condições estabelecidas no Termo de Referência.

7.2.7. Critérios de Medição:

7.2.7.1. A medição da execução contratual será realizada mensalmente, mediante verificação da utilização da franquia contratada e análise dos relatórios de atendimento, observados os critérios de medição e pagamento estabelecidos no Termo de Referência.

7.2.7.2. Horas fora do horário comercial são contabilizadas em dobro para fins de pagamento.

7.2.7.3. Período mínimo de contabilização: 0,5 hora por chamado.

7.2.7.4. Não se computa tempo de deslocamento.

7.2.8. Critérios de Seleção:

7.2.8.1. Menor preço por hora de serviço técnico especializado, no âmbito da contratação emergencial fundamentada no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021.

7.2.9. Entregáveis:

7.2.9.1. Relatórios mensais em PDF das ordens de serviço atendidas.

7.2.9.2. Relatório técnico consolidado mensal (health check), podendo consumir até 6 horas de serviço por mês.

7.2.10. Exigências Técnicas:

7.2.10.1. Empresa com certificações Cisco (Preferred Networking Partner, Security Partner, Preferred Services Partner, Extended Detection and Response Competency, Secure Enterprise Infrastructure Competency).

7.2.10.2. Profissionais com certificações CCIE Enterprise, CCNP Enterprise, CCNP Security, Cisco Certified Specialist (Enterprise Wireless Implementation, Network Security Firepower, Network Security VPN Implementation, Security Identity Management Implementation).

7.2.10.3. Atestado de capacidade técnica para ambiente com mínimo de 300 usuários, por pelo menos 12 meses.

7.2.11. Local de Prestação:

7.2.11.1. Sede do CORE-RS, Porto Alegre/RS, com possibilidade de atendimento remoto.

7.2.13. Orçamento:

7.2.13.1. O orçamento estimado permanecerá sob sigilo durante a fase preparatória da contratação, observadas as disposições legais aplicáveis.

7.3. Resumo dos Quantitativos:

7.3.1. Serviço: Suporte técnico especializado em rede de computadores e segurança da informação.

7.3.2. Quantidade: Até 21 (vinte e uma) horas mensais, correspondendo a até 63 (sessenta e três) horas para o período inicial da contratação e até 126 (cento e vinte e seis) horas em caso de prorrogação excepcional.

7.3.3. Vigência: Até 90 (noventa) dias, prorrogável excepcionalmente por igual período, nos termos do Termo de Referência.

7.3.4. Equipamentos: 3 servidores Dell PowerEdge R740, 1 storage Dell EMC NX3240, 2 balanceadores PEPLINK, 13 access points Meraki, 8 switches Meraki, 2 firewalls Cisco Firepower, licenças Cisco AnyConnect.

7.3.5. Profissionais: Mínimo de 1 CCIE Enterprise, 2 CCNP Enterprise, 1 Cisco Certified Specialist – Enterprise Wireless Implementation, 1 CCNP Security, 1 Cisco Certified Specialist em segurança.

7.3.6. Relatórios: Mensais, detalhando atendimentos e health check do ambiente.

7.4. Explicação dos Cálculos:

7.4.1. O quantitativo de horas foi definido com base na complexidade do ambiente e na necessidade de atendimento contínuo, considerando o histórico de demandas e a criticidade dos sistemas.

7.4.2. A definição da franquia mensal de até 21 (vinte e uma) horas foi estabelecida com base no histórico de demandas do ambiente tecnológico do CORE-RS, na complexidade da infraestrutura suportada e na necessidade de manutenção da continuidade dos serviços essenciais durante o período da contratação emergencial.

7.4.3. A exigência de profissionais certificados e atestados de capacidade técnica visa assegurar a qualidade e a segurança dos serviços prestados, reduzindo riscos operacionais e garantindo a continuidade das atividades institucionais do CORE-RS.

7.5. Base legal: Lei nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis à contratação pública.

8. Justificativa

8.1. A necessidade de contratação de empresa especializada para prestação de serviço de suporte técnico em rede de computadores e segurança da informação para o CORE-RS está intrinsecamente vinculada à missão constitucional e institucional do Conselho, que consiste na fiscalização do exercício profissional, organização das relações comerciais e proteção da sociedade nas atividades de representação comercial. O CORE-RS, como autarquia dotada de função pública, tem o dever de garantir que empresas e profissionais atuem em conformidade com a legislação vigente, promovendo ética, segurança jurídica, transparência e responsabilidade nas relações negociais. Para o fiel cumprimento dessas atribuições, a tecnologia da informação tornou-se elemento central e estratégico, sendo a infraestrutura de TI composta por equipamentos de alta complexidade, como servidores, storages, switches, roteadores, controladores wireless, firewalls de nova geração, sistemas de prevenção de intrusão, controle de acesso à rede e demais soluções de segurança, todos essenciais para a operacionalização das atividades institucionais.

8.2. A criticidade e a complexidade do ambiente tecnológico do CORE-RS, predominantemente baseado em equipamentos Cisco Systems, impõem a necessidade de suporte técnico especializado, contínuo e certificado, capaz de garantir a correta operação, atualização, manutenção e segurança dos ativos de TI. A ausência de suporte qualificado pode resultar em interrupções ou degradações dos serviços, impactando diretamente a comunicação interna e externa, o acesso aos sistemas institucionais, a segurança das informações sob custódia do Conselho e, consequentemente, o cumprimento das obrigações constitucionais e legais do CORE-RS. A indisponibilidade ou falha nos sistemas de TI compromete não apenas a eficiência administrativa, mas também a própria finalidade pública do Conselho, colocando em risco a proteção da sociedade e a regularidade das atividades de representação comercial.

8.3. A contratação ora proposta visa assegurar a continuidade dos serviços essenciais, a mitigação de riscos operacionais e a resposta ágil a incidentes, por meio de atendimento remoto e presencial, consultoria especializada, documentação das intervenções e relatórios periódicos de saúde do ambiente. O escopo do serviço abrange desde a atualização de softwares, auxílio na operação e substituição de equipamentos, resolução de problemas, até a análise e otimização das configurações, recomendações de melhorias e suporte em incidentes críticos, urgentes e rotineiros, com níveis de serviço claramente definidos e mensuráveis. A metodologia de cálculo utilizada para quantificar o objeto baseia-se na franquia mensal estimada de 21 (vinte e uma) horas de suporte técnico especializado, totalizando até 63 (sessenta e três) horas para o período inicial da contratação emergencial, podendo atingir até 126 (cento e vinte e seis) horas em caso de prorrogação excepcional.

8.4. Os benefícios diretos da contratação incluem a garantia de disponibilidade, integridade e confidencialidade das informações institucionais, a eficiência operacional do CORE-RS, a redução de riscos de indisponibilidade e a conformidade com as melhores práticas de governança de TI e exigências legais, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Indiretamente, a contratação contribui para a valorização da imagem institucional, o fortalecimento da confiança dos representados e da sociedade, a prevenção de passivos decorrentes de falhas de segurança e a otimização dos recursos públicos, ao evitar custos elevados com correções emergenciais e prejuízos decorrentes de paralisações.

8.5. A relação entre a demanda e o pedido é inequívoca: a crescente dependência dos sistemas de TI para a execução das atividades-fim do CORE-RS, aliada à necessidade de atendimento a requisitos técnicos específicos dos equipamentos Cisco Systems, exige a contratação de empresa com comprovada capacidade técnica, experiência e certificações reconhecidas pelo fabricante. A exigência de profissionais certificados (CCIE, CCNP, CCS-EWI, CCS-NSF, CCS-NSVPNI, CCS-SIMI) e de atestados de capacidade técnica em ambientes de porte e complexidade compatíveis visa mitigar riscos operacionais e assegurar a adequada execução contratual, em consonância com o interesse público e a missão institucional do Conselho.

8.6. A contratação possui caráter excepcional, temporário e transitório, destinando-se exclusivamente à manutenção da continuidade dos serviços essenciais de Tecnologia da Informação até a conclusão da contratação definitiva.

8.7. Caso não seja realizada a contratação, o CORE-RS estará sujeito a riscos elevados de indisponibilidade dos sistemas, vulnerabilidades de segurança, perda de dados sensíveis, atrasos no atendimento às demandas institucionais e, em última instância, à ineficácia no cumprimento de sua missão constitucional de fiscalização, proteção da sociedade e organização das relações comerciais. A ausência de suporte técnico especializado comprometeria a continuidade dos serviços essenciais, expondo o Conselho a prejuízos operacionais, financeiros e reputacionais, além de possíveis sanções decorrentes do descumprimento de obrigações legais e regulatórias.

8.8. Diante das análises realizadas, conclui-se que a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico em rede de computadores e segurança da informação é tecnicamente necessária, operacionalmente adequada e economicamente viável. Considerando as características do objeto e a existência de fornecedores aptos a atender às exigências estabelecidas, diante da situação emergencial identificada, conclui-se pela viabilidade técnica e operacional da contratação emergencial com fundamento no art. 75, VIII, da Lei nº 14.133/2021, com critério de julgamento pelo menor preço por hora técnica, nos termos da Lei nº 14.133/2021. A solução selecionada é a que melhor atende às necessidades do CORE-RS, proporcionando segurança, continuidade operacional, eficiência administrativa e adequada relação custo-benefício, em conformidade com os princípios que regem as contratações públicas.

9. Levantamento de soluções

9.1. Levantamento de Soluções Disponíveis para Atender à Necessidade de Suporte Técnico em Rede de Computadores e Segurança da Informação para o CORE-RS

9.2. Alternativa 1: Contratação de Empresa Especializada com Foco em Equipamentos Cisco Systems

9.2.1. Descrição:

9.2.1.1. A contratação de empresa especializada, certificada pelo fabricante Cisco Systems, para prestação de serviços de suporte técnico em rede de computadores e segurança da informação, abrange atendimento remoto e presencial, consultoria, atualização de softwares, auxílio na operação e substituição de equipamentos, resolução de problemas, documentação das intervenções, relatórios periódicos de saúde do ambiente, análise e otimização de configurações, recomendações de melhorias e suporte em incidentes críticos, urgentes e rotineiros, com níveis de serviço definidos.

9.2.2. Características Funcionais e Técnicas:

9.2.2.1. Atendimento a parque tecnológico composto por servidores Dell PowerEdge R740, storage Dell EMC NX3240, balanceadores PEPLINK, access points e switches Meraki, firewalls Cisco Firepower e licenças Cisco AnyConnect.

9.2.2.2. Suporte técnico especializado, com profissionais certificados (CCIE, CCNP, Cisco Certified Specialist) e empresa detentora de certificações Cisco (Preferred Networking Partner, Security Partner, Preferred Services Partner, Extended Detection and Response Competency, Secure Enterprise Infrastructure Competency).

9.2.2.3. Atendimento 24x7 para incidentes críticos e urgentes, e em horário comercial para demandas de rotina.

9.2.2.4. Medição mensal das horas efetivamente consumidas, com medição mensal da utilização da franquia contratada e das eventuais horas complementares autorizadas e critérios claros de contabilização.

9.2.2.5. Relatórios mensais detalhados de ordens de serviço e health check do ambiente.

9.2.2.6. Exigência de atestados de capacidade técnica para ambientes com mínimo de 300 usuários, por pelo menos 12 meses.

9.2.2.7. Proibição de subcontratação e exigência de sede ou filial próxima a Porto Alegre/RS para garantir SLA.

9.2.2.8. Observância à LGPD e diretrizes de segurança da informação do CORE-RS.

9.2.2.9. Critério de seleção pelo menor preço por hora técnica, no âmbito da contratação emergencial fundamentada no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021.

9.2.3. Componentes e Recursos Necessários:

9.2.3.1. Recursos humanos altamente qualificados e certificados.

9.2.3.2. Infraestrutura de TI robusta, com sistemas de chamados informatizados (ITSM) e trilha de auditoria.

9.2.3.3. Ferramentas de monitoramento, diagnóstico e documentação.

9.2.3.4. Capacidade de atendimento remoto e presencial.

9.2.3.5. Estrutura para elaboração de relatórios técnicos e reuniões executivas mensais.

9.2.4. Benefícios:

9.2.4.1. Garantia de continuidade dos serviços essenciais do CORE-RS.

9.2.4.2. Redução de riscos operacionais e de indisponibilidade dos sistemas.

9.2.4.3. Atendimento ágil e especializado, com SLA definido para diferentes níveis de criticidade.

9.2.4.4. Acesso a atualizações e patches de segurança homologados pelo fabricante.

9.2.4.5. Melhoria contínua do ambiente tecnológico, com recomendações de otimização e economia.

9.2.4.6. Transparência e rastreabilidade das ações por meio de relatórios e sistema de chamados.

9.2.4.7. Conformidade com a legislação vigente, incluindo a Lei nº 14.133/2021 e a LGPD.

9.2.5. Vantagens:

9.2.5.1. Atendimento especializado e alinhado às necessidades específicas do parque tecnológico do CORE-RS.

9.2.5.2. Redução de riscos de falhas, indisponibilidade e incidentes de segurança.

9.2.5.3. Flexibilidade operacional por meio da franquia mensal contratada e da possibilidade de autorização de horas complementares quando necessário, para absorver picos de demanda.

9.2.5.4. Possibilidade de manutenção da continuidade dos serviços durante o período emergencial até a conclusão da contratação definitiva, garantindo estabilidade e continuidade do serviço.

9.2.5.5. Critérios rigorosos de qualificação técnica, assegurando alto padrão de qualidade.

9.2.6. Desvantagens:

9.2.6.1. Custo potencialmente mais elevado devido à exigência de profissionais altamente certificados e empresa homologada pelo fabricante.

9.2.6.2. Dependência de fornecedores com expertise específica em Cisco Systems, o que pode restringir a concorrência.

9.2.6.3. Exigência de manutenção contínua das certificações e atestados durante toda a vigência contratual.

9.3. Alternativas Inviáveis ou Descartadas:

9.3.1. Contratação de empresa sem certificação Cisco ou sem profissionais certificados: inviável devido à complexidade do ambiente e à necessidade de suporte homologado, podendo comprometer a segurança, a disponibilidade e a conformidade legal.

9.3.2. Suporte interno por equipe própria do CORE-RS: inviável diante da necessidade de conhecimento altamente especializado, atualização constante e disponibilidade 24x7, além do custo elevado para manter equipe própria com todas as certificações exigidas.

9.3.3. Contratação de empresa genérica de TI sem experiência comprovada em ambientes de grande porte e criticidade: descartada por não atender aos requisitos mínimos de capacidade técnica, experiência e certificação, aumentando o risco de falhas e indisponibilidade.

9.4. Cenário de Implementação e Operacionalização:

9.4.1. A solução recomendada consiste na contratação emergencial de empresa especializada e certificada pela Cisco Systems, com equipe técnica qualificada e experiência comprovada em ambientes de porte e complexidade equivalentes ao do CORE-RS, para prestação de serviços de suporte técnico em rede de computadores e segurança da informação. A contratação terá vigência inicial de até 90 (noventa) dias, podendo ser prorrogada,

excepcionalmente e mediante justificativa formal, por mais um período de até 90 (noventa) dias, caso permaneçam as condições que motivaram a contratação emergencial.

9.4.1.1. A execução dos serviços compreenderá atendimento remoto e presencial, suporte corretivo e preventivo, consultoria técnica especializada, emissão de relatórios técnicos mensais, reuniões periódicas para acompanhamento dos indicadores de atendimento e monitoramento da infraestrutura tecnológica do CORE-RS.

9.4.1.2. O atendimento será realizado prioritariamente na sede do CORE-RS, com possibilidade de suporte remoto, observando rigorosamente as diretrizes de segurança da informação, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e a legislação vigente aplicável.

9.4.1.3. A contratação possui caráter excepcional, temporário e transitório, destinando-se exclusivamente à manutenção da continuidade dos serviços essenciais de Tecnologia da Informação até a conclusão do procedimento licitatório destinado à contratação definitiva e a efetiva transição dos serviços para a empresa vencedora. O contrato poderá ser encerrado antecipadamente quando concluído o procedimento de contratação definitiva e iniciada a execução contratual correspondente, observados os procedimentos necessários à transição dos serviços para a empresa vencedora.

9.4.1.4. Dessa forma, a alternativa apresentada é a mais adequada para garantir a continuidade, a segurança, a eficiência e a conformidade dos serviços de Tecnologia da Informação essenciais ao cumprimento da missão institucional do CORE-RS durante o período necessário à conclusão da contratação definitiva, assegurando a mitigação dos riscos associados à descontinuidade dos serviços.

10. Análise comparativa de soluções

10.1. Nos termos do art. 18, §1º, inciso V, da Lei nº 14.133/2021, procedeu-se à análise comparativa das soluções disponíveis no mercado para atendimento da necessidade de suporte técnico especializado em infraestrutura de rede e segurança da informação do Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Rio Grande do Sul – CORE-RS.

10.2. A infraestrutura tecnológica do CORE-RS é composta por ambiente corporativo crítico, incluindo switches, controladores wireless, access points, servidores virtualizados, storage, firewalls de nova geração (NGFW), soluções NAC, IPS, VPN, SD-WAN e demais tecnologias integradas da fabricante Cisco Systems, cuja indisponibilidade impacta diretamente os serviços institucionais, a fiscalização profissional, a segurança das informações e a continuidade administrativa.

10.3. Diante desse cenário, foram analisadas as seguintes alternativas:

10.3.1. Solução 1 – Execução direta por equipe própria do CORE-RS

10.3.1.1. Consiste na realização integral das atividades de suporte técnico, sustentação e administração da infraestrutura de rede e segurança por servidores ou empregados próprios do Conselho.

10.3.1.2. Vantagens:

- Controle direto das atividades executadas;
- Maior proximidade da equipe com os processos internos;
- Preservação do conhecimento institucional.

10.3.1.3. Desvantagens:

- Necessidade de contratação de profissionais altamente especializados e certificados em tecnologias Cisco, segurança da informação, redes corporativas, SD-WAN, NAC e firewall;
- Elevado custo de formação, capacitação contínua e manutenção de equipe técnica especializada;
- Necessidade de cobertura operacional para atendimentos críticos em regime 24x7;
- Risco de descontinuidade em casos de afastamentos, desligamentos ou vacâncias;
- Inviabilidade operacional diante da estrutura administrativa reduzida do Conselho;
- Maior tempo de resposta para incidentes complexos e dependência de suporte externo dos fabricantes.

10.3.1.4. Conclusão:

10.3.1.4.1. A solução mostra-se economicamente desvantajosa e operacionalmente inadequada, considerando a elevada complexidade técnica do ambiente e a necessidade de profissionais com múltiplas certificações especializadas.

10.3.2. Solução 2 – Contratação de empresa genérica de suporte de TI sem especialização comprovada

10.3.2.1. Consiste na contratação de empresa de suporte técnico convencional, sem exigência de certificações específicas do fabricante ou experiência comprovada em ambientes equivalentes.

10.3.2.2. Vantagens:

- Maior quantidade de fornecedores potencialmente participantes;

- Possibilidade de redução inicial de custos.

10.3.2.3. Desvantagens:

- Ausência de garantia de conhecimento especializado nas soluções Cisco existentes no CORE-RS;
- Maior risco de falhas operacionais, indisponibilidades e configurações inadequadas;
- Possibilidade de comprometimento da segurança da informação;
- Dificuldade na resolução de incidentes críticos envolvendo firewall, NAC, IPS e ambientes virtualizados;
- Risco de aumento do tempo de indisponibilidade dos serviços institucionais;
- Potencial elevação de custos indiretos decorrentes de retrabalho, incidentes e interrupções.

10.3.2.4. Conclusão:

10.3.2.4.1. Embora possa aparentar menor custo inicial, a solução não atende adequadamente aos requisitos mínimos de criticidade, segurança, disponibilidade e continuidade operacional exigidos pelo ambiente tecnológico do CORE-RS.

10.3.3. Solução 3 – Contratação de empresa especializada e certificada pelo fabricante das soluções existentes

10.3.3.1. Consiste na contratação de empresa especializada em infraestrutura de redes e segurança da informação, com certificações técnicas compatíveis com o ambiente tecnológico do CORE-RS e experiência comprovada em soluções Cisco Systems.

10.3.3.2. Vantagens:

- Disponibilidade de profissionais certificados e especializados;
- Atendimento técnico compatível com a criticidade do ambiente;
- Maior agilidade na resolução de incidentes;
- Capacidade de atuação preventiva e consultiva;
- Suporte especializado em firewall NGFW, Cisco ISE, Meraki, VPN, NAC, IPS, SD-WAN e ambientes virtualizados;
- Redução de riscos operacionais e de segurança;
- Maior garantia de continuidade dos serviços institucionais;
- Possibilidade de escalonamento junto ao fabricante;
- Melhor relação custo-benefício em comparação à internalização completa da operação.

10.3.3.3. Desvantagens:

- Necessidade de fiscalização contratual contínua;
- Dependência contratual de fornecedor especializado;
- Custo superior ao de empresas genéricas de suporte.

10.3.3.4. Conclusão:

10.3.3.4.1. A solução apresenta-se como a mais adequada técnica e economicamente, considerando a criticidade da infraestrutura tecnológica do CORE-RS, a necessidade de suporte contínuo e especializado, os requisitos de segurança da informação e a necessidade de elevada disponibilidade dos serviços institucionais.

10.4. Conclusão da Análise Comparativa

10.4.1. Após análise das alternativas disponíveis, conclui-se que a contratação de empresa especializada em suporte técnico de redes e segurança da informação, com comprovada capacidade técnica e certificações compatíveis com o ambiente Cisco existente, é a solução que melhor atende ao interesse público e às necessidades institucionais do CORE-RS.

10.4.2. A solução escolhida demonstra-se tecnicamente viável, operacionalmente segura, economicamente vantajosa para o atendimento da necessidade identificada e aderente aos princípios da eficiência, continuidade do serviço público, economicidade e mitigação de riscos previstos na Lei nº 14.133/2021.

10.4.3. Além disso, a contratação possibilita atendimento especializado contínuo, suporte preventivo e corretivo, melhoria da governança de TI, manutenção dos níveis de disponibilidade dos serviços e proteção adequada das informações institucionais, assegurando a continuidade das atividades finalísticas do Conselho.

11. Registro de soluções consideradas inviáveis

11.1. Subcontratação de Serviços

11.1.1. A subcontratação foi considerada inviável e explicitamente vedada no Termo de Referência do CORE-RS. A justificativa para essa vedação está fundamentada na necessidade de garantir o controle e a responsabilidade direta da empresa contratada sobre a execução do serviço, evitando a diluição

de responsabilidades e assegurando a qualidade e a rastreabilidade das ações. A subcontratação poderia comprometer o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA), dificultar a fiscalização e aumentar os riscos operacionais, especialmente em um ambiente de alta complexidade e criticidade como o do CORE-RS. A vedação está alinhada ao item 4.3.1 do Termo de Referência, que determina que não é admitida a subcontratação do objeto contratual, reforçando a necessidade de vínculo direto entre a contratada e a execução dos serviços, conforme as exigências técnicas e legais estabelecidas .

11.2. Atendimento por Empresa sem Certificação ou Experiência Comprovada

11.2.1. A alternativa de contratação de empresa sem certificação ou experiência comprovada foi descartada por não atender aos requisitos mínimos de capacidade técnica e certificação exigidos pelo CORE-RS. O Termo de Referência estabelece, nos itens 4.7.1 a 4.7.7, a obrigatoriedade de a empresa possuir certificações específicas emitidas pela Cisco Systems, bem como atestados de capacidade técnica que comprovem experiência em ambientes de porte e complexidade compatíveis, com no mínimo 300 usuários e execução por período mínimo de 12 meses. A ausência dessas certificações e comprovações aumentaria significativamente os riscos de falhas, indisponibilidade dos serviços e comprometimento da segurança da informação, além de não garantir o acesso a atualizações, patches de segurança e suporte especializado. Portanto, empresas sem tais qualificações não são aptas a atender as demandas do CORE-RS, sendo a solução considerada inviável para a continuidade e estabilidade dos serviços essenciais .

11.3. Suporte Interno por Equipe Própria do CORE-RS

11.3.1. A opção de realizar o suporte técnico por equipe própria do CORE-RS foi considerada inviável devido à necessidade de conhecimento altamente especializado, atualização constante e disponibilidade 24x7, requisitos que demandam profissionais com certificações avançadas (CCIE, CCNP, Cisco Certified Specialist) e experiência comprovada em ambientes complexos. A manutenção de uma equipe interna com esse perfil implicaria custos elevados com capacitação, certificações, atualização tecnológica e regime de plantão, além de não garantir a mesma agilidade e acesso a recursos do fabricante. O Termo de Referência destaca que a complexidade e criticidade dos sistemas de TI do CORE-RS exigem suporte técnico especializado e contínuo, sendo a contratação de empresa certificada a alternativa mais vantajosa e segura para a Administração Pública .

11.4. Contratação de Empresa Genérica de TI

11.4.1. A contratação de empresa genérica de TI, sem especialização comprovada nos equipamentos e soluções Cisco Systems, foi descartada por não atender aos requisitos técnicos, operacionais e de segurança estabelecidos pelo CORE-RS. O parque tecnológico do Conselho é composto predominantemente por equipamentos Cisco, exigindo expertise específica para garantir a correta operação, manutenção e atualização dos sistemas. Empresas genéricas não possuem, necessariamente, as certificações e experiência exigidas, o que comprometeria a qualidade do suporte, a segurança da informação e a continuidade dos serviços. O Termo de Referência admite a indicação da marca Cisco Systems, conforme o art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, justamente para assegurar a aderência técnica e a especialização necessárias ao atendimento das demandas institucionais .

11.5. Conclusão

11.5.1. As soluções consideradas inviáveis foram descartadas com base em critérios técnicos, operacionais e legais, visando garantir a continuidade, segurança, rastreabilidade e qualidade dos serviços de suporte técnico em rede de computadores e segurança da informação do CORE-RS. A exigência de certificações, experiência comprovada, vedação à subcontratação e preferência por empresa sediada próxima à Porto Alegre/RS são medidas que asseguram o atendimento rigoroso aos Acordos de Nível de Serviço e à legislação vigente, especialmente à Lei nº 14.133/2021 e à LGPD, promovendo a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública.

12. Análise comparativa de custos (TCO)

12.1. Nos termos do art. 18 da Lei nº 14.133/2021, foi avaliada a pertinência da realização de análise de Custo Total de Propriedade (Total Cost of Ownership – TCO) para a presente contratação.

12.2. Considerando que o objeto se refere à contratação emergencial de serviços especializados de suporte técnico em rede de computadores e segurança da informação, com vigência inicial de até 90 (noventa) dias, podendo ser prorrogada excepcionalmente por igual período, destinada exclusivamente à manutenção da continuidade dos serviços essenciais até a conclusão da contratação definitiva, conclui-se que a análise de TCO não se mostra aplicável ou relevante para a tomada de decisão administrativa.

12.3. A metodologia de TCO é normalmente empregada para avaliar custos diretos e indiretos associados ao ciclo de vida de soluções ou contratos de média e longa duração, abrangendo aspectos como manutenção evolutiva, atualizações tecnológicas, substituição de ativos, custos operacionais recorrentes e despesas de renovação contratual.

12.4. Na presente contratação, de caráter excepcional, temporário e transitório, a análise econômica concentra-se no custo direto da prestação dos serviços durante o período emergencial, não havendo horizonte temporal suficiente que justifique a aplicação de metodologia de custo total de propriedade.

12.5. Dessa forma, a equipe de planejamento conclui que a análise comparativa de custos baseada em TCO não agrega elementos relevantes à avaliação da presente contratação emergencial, razão pela qual sua aplicação é considerada dispensável neste caso específico.

13. Descrição da solução de TIC a ser contratada

13.1. A solução de TIC a ser contratada pelo CORE-RS consiste na contratação de empresa especializada, certificada pelo fabricante Cisco Systems, para prestação de serviços de suporte técnico em rede de computadores e segurança da informação, conforme detalhado no Termo de Referência e em consonância com a Lei nº 14.133/2021.

13.2. A solução prevê franquia mensal de até 21 horas de suporte técnico especializado, totalizando até 63 horas para o período inicial da contratação e até 126 horas em caso de prorrogação excepcional.

13.3. A empresa contratada deverá possuir certificações e competências específicas emitidas pela Cisco Systems, tais como Preferred Networking Partner, Security Partner, Preferred Services Partner, Extended Detection and Response Competency e Secure Enterprise Infrastructure Competency, além de comprovar que possui em seu quadro profissionais certificados (CCIE Enterprise, CCNP Enterprise, CCNP Security, Cisco Certified Specialist em áreas relevantes). Essa exigência garante que o suporte seja realizado por especialistas altamente qualificados, capazes de atender às demandas técnicas do ambiente do CORE-RS, que é composto majoritariamente por equipamentos Cisco, incluindo servidores, storages, switches, roteadores, controladores wireless, pontos de acesso, firewalls de nova geração, sistemas de prevenção de intrusão, controle de acesso à rede, entre outros.

13.4. A solução prevê ainda a prestação de atividades de consultoria, análise e otimização das configurações dos equipamentos, sugestões de melhorias topológicas e de configuração, emissão de relatórios mensais detalhados, reuniões executivas periódicas para acompanhamento dos indicadores de atendimento e situação geral do ambiente, além de atendimento 24x7 para incidentes críticos, garantindo a continuidade dos serviços essenciais do CORE-RS.

13.5. Os custos diretos da solução são transparentes e previsíveis, baseados no valor da hora técnica contratado, sem cobrança por deslocamento, sem exigência de garantia contratual financeira e vedação à subcontratação, o que assegura controle e previsibilidade dos custos. Os custos indiretos são minimizados pela redução de riscos operacionais, indisponibilidade, retrabalho, atualização tecnológica absorvida pela contratada, relatórios automatizados, governança facilitada, atendimento 24x7 para incidentes críticos e conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e a LGPD.

13.6. A análise comparativa com alternativas demonstra que a contratação de equipe própria interna resultaria em custos significativamente superiores, devido à necessidade de salários elevados, encargos trabalhistas, treinamento contínuo, custos administrativos, indisponibilidade, plantão 24x7 e contratação emergencial, além de não garantir a mesma flexibilidade e atendimento aos requisitos técnicos e legais. A contratação de empresa genérica de TI, por sua vez, não atenderia aos requisitos de certificação, experiência e SLA, aumentando riscos operacionais, custos indiretos com falhas, retrabalho, incidentes de segurança e possíveis sanções administrativas por não conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e a LGPD. A subcontratação é vedada pelo Termo de Referência e pela Lei nº 14.133/2021, não sendo considerada solução viável.

13.7. A solução proposta apresenta relação custo-benefício compatível com a necessidade identificada, considerando os custos diretos da contratação emergencial, a redução dos riscos operacionais, a mitigação de indisponibilidades e os benefícios decorrentes da continuidade dos serviços essenciais de Tecnologia da Informação do CORE-RS.

13.8. A escolha da solução de contratação de empresa especializada, certificada pelo fabricante Cisco Systems, é justificada pelos benefícios e vantagens que proporciona à Administração, incluindo a continuidade dos serviços essenciais, a redução de riscos operacionais e de segurança, a disponibilidade de suporte técnico especializado, a conformidade legal, a eficiência operacional e a adequada relação custo-benefício para o período da contratação emergencial. Os benefícios relacionados à governança de TI, à rastreabilidade das ações executadas e à mitigação de indisponibilidades tornam esta solução a mais adequada para atender às necessidades institucionais do CORE-RS.

14. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): ,01

14.1. O custo total estimado para a contratação da solução escolhida, consistente na contratação emergencial de empresa especializada e certificada pela Cisco Systems para prestação de serviços de suporte técnico em rede de computadores e segurança da informação, será apurado com base no valor da hora técnica ofertado pela contratada, multiplicado pelo quantitativo estimado de até 63 (sessenta e três) horas para o período inicial de vigência da contratação, correspondente à franquia mensal de até 21 (vinte e uma) horas durante até 90 (noventa) dias. Em caso de prorrogação excepcional da contratação, o quantitativo estimado poderá atingir até 126 (cento e vinte e seis) horas.

14.2. Assim, o valor global estimado da contratação observará a seguinte fórmula de cálculo:

- Valor global estimado = valor da hora técnica × quantitativo estimado de horas da contratação emergencial.

13.2.1. Para o período inicial da contratação, considera-se o quantitativo estimado de até 63 (sessenta e três) horas. Em caso de prorrogação excepcional por igual período, o quantitativo estimado poderá atingir até 126 (cento e vinte e seis) horas.

14.3. O critério de julgamento adotado será o de menor preço por hora técnica especializada, mediante realização de contratação emergencial, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

14.4. A estimativa contempla todos os custos necessários à adequada execução contratual, incluindo suporte técnico especializado, atendimento remoto e presencial, suporte corretivo e preventivo, atendimento de incidentes críticos em regime 24x7, consultoria técnica, elaboração de relatórios técnicos, monitoramento operacional e apoio especializado às soluções de infraestrutura de rede e segurança da informação do CORE-RS.

14.5. Não estão previstos custos adicionais relacionados a deslocamento técnico, garantia contratual financeira ou subcontratação, considerando que:

- o deslocamento não será contabilizado para fins de pagamento;
- não haverá exigência de garantia contratual;
- a subcontratação é vedada no âmbito da contratação.

14.6. Adicionalmente, a contratação proporciona redução de custos indiretos decorrentes de:

- mitigação de riscos operacionais;
- redução de indisponibilidade dos serviços;
- diminuição de retrabalho técnico;
- atuação preventiva e especializada;
- atualização tecnológica contínua absorvida pela contratada;
- automação e padronização de relatórios;
- melhoria da governança de TI;
- suporte especializado em ambiente Cisco Systems;
- conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

14.7. O orçamento estimado da contratação permanecerá sob sigilo até a conclusão do procedimento de contratação, nos termos da legislação aplicável, visando preservar a obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração.

15. Justificativa técnica da escolha da solução

15.1. A escolha pela contratação de empresa especializada, certificada pelo fabricante Cisco Systems, para prestação de serviços de suporte técnico em rede de computadores e segurança da informação ao CORE-RS, fundamenta-se em critérios técnicos, operacionais, legais e econômicos que garantem a máxima eficácia, eficiência, efetividade e economicidade para a Administração Pública.

15.2. Eficácia:

15.2.1. A solução assegura a continuidade e a alta disponibilidade dos serviços essenciais do CORE-RS, cuja infraestrutura de TI é composta majoritariamente por equipamentos Cisco, incluindo servidores, storages, switches, roteadores, controladores wireless, pontos de acesso, firewalls de nova geração, sistemas de prevenção de intrusão e controle de acesso à rede. A exigência de certificações específicas (Preferred Networking Partner, Security Partner, Preferred Services Partner, Extended Detection and Response Competency, Secure Enterprise Infrastructure Competency) e de profissionais certificados (CCIE, CCNP, Cisco Certified Specialist) garante que o suporte seja realizado por especialistas com domínio pleno das tecnologias empregadas, reduzindo drasticamente o risco de falhas, indisponibilidades e incidentes de segurança. O atendimento 24x7 para incidentes críticos, aliado à consultoria contínua e à emissão de relatórios detalhados, proporciona resposta ágil e precisa a qualquer demanda, maximizando a eficácia operacional.

15.3. Eficiência:

15.3.1. A contratação prevê franquia mensal de até 21 (vinte e uma) horas de suporte técnico especializado, definida a partir do histórico de atendimento e da criticidade da infraestrutura tecnológica do CORE-RS. O modelo proporciona previsibilidade na execução contratual, adequada cobertura das demandas técnicas e otimização dos recursos disponíveis. A utilização de sistema informatizado de gestão de chamados (ITSM), associada à emissão de relatórios periódicos e à rastreabilidade das atividades executadas, fortalece os mecanismos de controle, fiscalização e governança da contratação. A exigência de qualificação técnica específica e a vedação à subcontratação contribuem para a qualidade, a segurança e a tempestividade dos atendimentos realizados.

15.4. Efetividade:

15.4.1. A solução contratada é plenamente aderente às necessidades institucionais do CORE-RS, pois contempla não apenas o suporte técnico reativo, mas também atividades de consultoria, análise e otimização das configurações, sugestões de melhorias topológicas e de configuração, reuniões executivas periódicas para acompanhamento dos indicadores de atendimento e situação geral do ambiente, além de relatórios mensais detalhados. Isso garante a efetividade na gestão do ambiente de TI, promovendo melhorias contínuas, mitigação de riscos e alinhamento com as melhores práticas de mercado e de segurança da informação. A exigência de atestados de capacidade técnica, comprovando experiência prévia em ambientes de porte e complexidade compatíveis, reduz riscos operacionais e assegura a adequada execução contratual.

15.5. Economicidade:

15.5.1. A análise comparativa com as alternativas avaliadas demonstra que a contratação de empresa especializada representa a solução economicamente mais adequada à realidade do CORE-RS, considerando a necessidade de suporte técnico qualificado, a redução de riscos operacionais e a continuidade

dos serviços essenciais. O modelo adotado, baseado em franquia mensal previamente definida, proporciona previsibilidade orçamentária, adequada cobertura das demandas técnicas e racionalização dos recursos disponíveis, sem a necessidade de investimentos permanentes em equipe própria especializada.

15.6. Ganhos Técnicos Adicionais:

15.6.1. Durabilidade e Garantia: O suporte especializado e contínuo, aliado à atualização constante dos equipamentos e softwares, prolonga a vida útil dos ativos de TI e reduz a necessidade de substituições prematuras. A garantia dos serviços prestados está respaldada pelo Código de Defesa do Consumidor e pela manutenção dos requisitos técnicos durante toda a vigência contratual.

15.6.2. Manutenção Preventiva e Corretiva: A atuação proativa da empresa contratada, com análise periódica do ambiente, identificação de vulnerabilidades e recomendações de melhorias, reduz a incidência de falhas e a necessidade de intervenções corretivas emergenciais.

15.6.3. Atualização Tecnológica: A absorção dos custos de atualização tecnológica e capacitação dos profissionais pela contratada garante que o CORE-RS esteja sempre alinhado com as inovações e melhores práticas do mercado, sem custos adicionais para a Administração.

15.6.4. Conformidade Legal e Segurança: A solução está em total conformidade com a Lei nº 14.133/2021, que rege as contratações públicas, e com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), assegurando a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações institucionais.

15.6.5. Governança e Transparência: A exigência de relatórios mensais detalhados, reuniões executivas periódicas e sistema informatizado de gestão de chamados proporciona total transparência e rastreabilidade das ações, facilitando a fiscalização e a prestação de contas.

15.7. Conclusão:

15.7.1. A contratação de empresa especializada, certificada pelo fabricante Cisco Systems, para prestação de serviços de suporte técnico em rede de computadores e segurança da informação, representa a solução mais eficaz, eficiente, efetiva e econômica para o CORE-RS. Ela garante a continuidade dos serviços essenciais, reduz riscos operacionais, otimiza recursos, assegura conformidade legal e promove ganhos técnicos significativos em durabilidade, garantia, manutenção e atualização tecnológica, atendendo plenamente às necessidades institucionais e aos requisitos legais e técnicos estabelecidos no Termo de Referência e na legislação vigente, especialmente a Lei nº 14.133/2021.

16. Justificativa econômica da escolha da solução

16.1. A escolha pela contratação de empresa especializada, certificada pelo fabricante Cisco Systems, para prestação de serviços de suporte técnico em rede de computadores e segurança da informação, apresenta justificativa econômica robusta e benefícios superiores em relação às demais alternativas analisadas.

16.2. Primeiramente, a contratação de empresa especializada permite ao CORE-RS acessar um corpo técnico altamente qualificado, com certificações específicas exigidas pelo fabricante dos equipamentos predominantes no parque tecnológico da instituição. Isso garante que o suporte seja realizado por profissionais com expertise comprovada em ambientes complexos e críticos, reduzindo significativamente o risco de falhas, indisponibilidades e incidentes de segurança que poderiam gerar custos indiretos elevados, como retrabalho, paralisação de serviços essenciais, perda de dados e necessidade de contratações emergenciais.

16.3. O modelo de contratação adotado, baseado em franquia mensal previamente definida e compatível com as necessidades identificadas para o período emergencial, proporciona previsibilidade dos custos e adequada alocação dos recursos financeiros. A definição de quantitativo estimado de horas permite compatibilizar a disponibilidade de suporte técnico especializado com a necessidade de controle orçamentário da Administração. Além disso, a ausência de cobrança por deslocamento, a vedação à subcontratação e a não exigência de garantia contratual financeira contribuem para a transparência, previsibilidade e controle dos custos diretos da contratação.

16.4. A constituição e manutenção de equipe própria especializada demandaria investimentos permanentes em pessoal, capacitação, certificações e estrutura administrativa, sem garantir a mesma eficiência operacional, disponibilidade de recursos técnicos especializados e capacidade de atendimento às necessidades do CORE-RS. Tal alternativa apresentaria custo significativamente superior à solução proposta, com menor flexibilidade operacional e maior risco de descontinuidade dos serviços.

16.5. Por outro lado, a contratação de empresa genérica de TI, sem as certificações e experiência comprovadas em ambientes Cisco, implicaria em riscos operacionais elevados, maior probabilidade de falhas, retrabalho, incidentes de segurança e descumprimento de SLAs, além de possíveis sanções administrativas por não conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e a LGPD. A ausência de expertise específica poderia comprometer a continuidade dos serviços essenciais e gerar custos indiretos expressivos para o CORE-RS.

16.6. O critério de julgamento pelo menor preço por hora técnica, obtido via procedimento de contratação emergencial, assegura a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, promovendo economicidade, isonomia e transparência, em consonância com os princípios da Lei nº 14.133/2021. A exigência de certificações e atestados de capacidade técnica, bem como a obrigatoriedade de manutenção dos profissionais qualificados durante toda a vigência contratual, garante a qualidade e a continuidade dos serviços, minimizando riscos e custos associados a falhas ou interrupções.

16.7. Adicionalmente, a solução contratada inclui consultoria, análise e otimização das configurações dos equipamentos, emissão de relatórios mensais detalhados, reuniões executivas periódicas e atendimento 24x7 para incidentes críticos, agregando valor à gestão e à segurança da informação do CORE-RS. A automação dos relatórios e a rastreabilidade das ações reduzem custos administrativos internos e facilitam a governança do contrato.

16.8. Portanto, a escolha pela contratação de empresa especializada, certificada pelo fabricante Cisco Systems, representa a solução economicamente mais vantajosa para o CORE-RS, pois alia redução de riscos operacionais, continuidade dos serviços essenciais, suporte técnico qualificado, conformidade legal, previsibilidade dos custos e benefícios associados à governança e à segurança da informação, atendendo plenamente às necessidades institucionais e aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência e na Lei nº 14.133/2021.

17. Benefícios a serem alcançados com a contratação

17.1. A contratação de empresa especializada, certificada pelo fabricante Cisco Systems, para prestação de serviços de suporte técnico em rede de computadores e segurança da informação ao CORE-RS, traz uma série de benefícios estratégicos, operacionais, técnicos e econômicos, alinhados às necessidades institucionais e à legislação vigente, especialmente à Lei nº 14.133/2021.

17.1.1. Especialização e Qualificação Técnica: A exigência de certificações específicas da Cisco Systems, tanto para a empresa quanto para os profissionais envolvidos (como CCIE Enterprise, CCNP Enterprise, CCNP Security, Cisco Certified Specialist, entre outras), assegura que o suporte será realizado por especialistas altamente qualificados. Isso garante atendimento eficiente e seguro ao parque tecnológico do CORE-RS, composto majoritariamente por equipamentos Cisco, reduzindo riscos de falhas, indisponibilidades e incidentes de segurança.

17.1.2. Continuidade e Disponibilidade dos Serviços Essenciais: O modelo de contratação prevê atendimento 24x7 para incidentes críticos, com prazos rigorosos para início do atendimento remoto e presencial, além de solução de contorno e relatórios detalhados. Isso assegura a continuidade dos serviços essenciais do CORE-RS, evitando paralisações que poderiam comprometer a comunicação interna e externa, o acesso a sistemas institucionais e a segurança das informações sob custódia do Conselho.

17.1.3. Flexibilidade Operacional e Otimização de Recursos: A prestação de até 21 horas mensais de suporte técnico proporciona previsibilidade operacional e adequada cobertura das demandas durante a vigência da contratação emergencial, contribuindo para a otimização dos recursos contratados e para o adequado planejamento da execução contratual.

17.1.4. Transparência e Controle de Custos: O modelo de contratação adotado proporciona previsibilidade dos custos e adequado controle da execução contratual. Os custos diretos são transparentes e compatíveis com o quantitativo estimado para o período emergencial, não havendo cobrança de deslocamentos ou exigência de garantia contratual financeira, contribuindo para a economicidade e a boa gestão dos recursos públicos.

17.1.5. Redução de Custos Indiretos e Riscos Operacionais: A contratação de empresa especializada reduz custos indiretos relacionados a retrabalho, indisponibilidade, incidentes de segurança, necessidade de contratação emergencial e atualização tecnológica, pois esses aspectos são absorvidos pela contratada. A exigência de atestados de capacidade técnica e manutenção das certificações durante toda a vigência contratual minimiza riscos operacionais e assegura a adequada execução do contrato.

17.1.6. Consultoria e Melhoria Contínua: Além do suporte técnico, a solução contratada inclui atividades de consultoria, análise e otimização das configurações dos equipamentos, sugestões de melhorias topológicas e de configuração, emissão de relatórios mensais detalhados e reuniões executivas periódicas para acompanhamento dos indicadores de atendimento e situação geral do ambiente. Isso agrega valor à gestão e à segurança da informação do CORE-RS, promovendo melhoria contínua dos processos e da infraestrutura de TI.

17.1.7. Governança, Rastreabilidade e Conformidade Legal: A automação dos relatórios, a rastreabilidade das ações e o acompanhamento por sistema informatizado de gestão de chamados (ITSM) facilitam a governança do contrato e o controle das atividades executadas. A solução está em total conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, além de atender às exigências legais e regulatórias.

17.1.8. Comparativo com Alternativas: A contratação de equipe própria interna demandaria altos investimentos em salários, encargos trabalhistas, treinamento contínuo, estrutura administrativa e plantão 24x7, sem garantir a mesma flexibilidade, atualização tecnológica e atendimento aos requisitos técnicos e legais. Já a contratação de empresa genérica de TI, sem as certificações e experiência comprovadas em ambientes Cisco, aumentaria riscos operacionais, custos indiretos com falhas, retrabalho, incidentes de segurança e possíveis sanções administrativas por não conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e a LGPD.

17.1.9. A contratação contribui para a redução de custos indiretos associados à indisponibilidade de serviços, incidentes de segurança, retrabalho técnico e interrupções operacionais. Além disso, a atuação especializada da contratada e a adoção de práticas preventivas auxiliam na mitigação de riscos tecnológicos e na manutenção da continuidade dos serviços essenciais prestados pelo CORE-RS.

17.1.10. Atendimento às Necessidades Institucionais: A solução atende plenamente às necessidades institucionais do CORE-RS, garantindo suporte técnico especializado, continuidade dos serviços essenciais, segurança da informação, flexibilidade operacional, economicidade, isonomia, transparência e conformidade legal, conforme estabelecido no Termo de Referência e na Lei nº 14.133/2021.

17.2. Portanto, a contratação de empresa especializada, certificada pelo fabricante Cisco Systems, representa a solução mais eficiente, segura, econômica e sustentável para o CORE-RS, promovendo benefícios tangíveis e intangíveis que superam amplamente as alternativas analisadas, e garantindo a excelência na gestão da infraestrutura de TI e segurança da informação da instituição.

18. Providências a serem Adotadas

18.1. Providências a serem adotadas previamente à celebração do contrato:

18.1.1. Capacitação dos servidores para fiscalização e gestão contratual:

18.1.1.1. O CORE-RS deverá designar formalmente fiscais e gestores do contrato, conforme previsto no item 6.4 do Termo de Referência, garantindo que esses servidores estejam devidamente capacitados para acompanhar, fiscalizar e avaliar a execução contratual. Recomenda-se a realização de treinamentos específicos sobre fiscalização de contratos de serviços de TI, com ênfase nos requisitos técnicos, operacionais e de segurança da informação, bem como nas obrigações legais estabelecidas pela Lei nº 14.133/2021. Os fiscais deverão ser instruídos quanto ao uso do sistema informatizado de gestão de chamados (ITSM), à análise dos relatórios mensais, à verificação do cumprimento dos SLAs e à aplicação das sanções administrativas em caso de descumprimento contratual.

18.1.2. Adequação do ambiente da organização:

18.1.2.1. Antes do início da execução contratual, o CORE-RS deverá garantir que o ambiente físico e lógico esteja preparado para receber os serviços contratados. Isso inclui:

18.1.2.1.1. Disponibilização de acesso controlado e seguro às dependências físicas e aos sistemas de TI, conforme as diretrizes de segurança da informação e LGPD (item 5.5).

18.1.2.1.2. Definição dos canais e mecanismos de acesso remoto autorizados, com autenticação forte (MFA) e registro de logs das atividades realizadas pela contratada.

18.1.2.1.3. Atualização e validação dos inventários de equipamentos e softwares que compõem o escopo do contrato, assegurando que todas as informações estejam corretas e acessíveis para a contratada e para os fiscais do contrato.

18.1.2.1.4. Disponibilização de infraestrutura adequada para reuniões executivas mensais, presenciais ou remotas, e para a apresentação dos relatórios técnicos consolidados.

18.1.3. Procedimentos para vistoria e conhecimento do ambiente:

18.1.3.1. Oferecer aos fornecedores interessados a possibilidade de realizar visita técnica prévia, conforme item 4.6, para conhecimento detalhado das condições e peculiaridades do serviço a ser prestado. Caso a visita não seja realizada, exigir declaração formal do responsável técnico do licitante atestando o pleno conhecimento do ambiente e das condições contratuais.

18.1.4. Validação das certificações e atestados de capacidade técnica:

18.1.4.1. Antes da assinatura do contrato, o CORE-RS deverá proceder à verificação direta das certificações dos profissionais indicados pela empresa vencedora, utilizando os mecanismos de validação junto à Cisco Systems, conforme item 4.7.2 e 4.7.3. Também deverá conferir a autenticidade e a conformidade dos atestados de capacidade técnica apresentados, podendo diligenciar junto aos emitentes para validação das informações (item 4.7.6).

18.1.5. Elaboração e apresentação do plano de fiscalização:

18.1.5.1. Após a assinatura do contrato, promover reunião inicial com a empresa contratada para apresentação do plano de fiscalização, detalhando as obrigações contratuais, os procedimentos de acompanhamento, os critérios de medição e pagamento, e as rotinas de comunicação entre as partes (item 6.4.4).

18.1.6. Formalização dos termos de confidencialidade:

18.1.6.1. Exigir que todos os profissionais da contratada que terão acesso ao ambiente do CORE-RS assinem termo de confidencialidade/NDA, conforme previsto no item 5.5.3, reforçando o compromisso com a proteção das informações institucionais e o cumprimento da LGPD.

18.1.7. Atualização dos procedimentos internos:

18.1.7.1. Revisar e, se necessário, atualizar os procedimentos internos de gestão e fiscalização de contratos de TI, alinhando-os às exigências da Lei nº 14.133/2021 e às melhores práticas de governança, transparência e controle, conforme estabelecido no Termo de Referência.

18.2. Essas providências visam garantir a adequada preparação do CORE-RS para a gestão eficiente do contrato, a mitigação de riscos operacionais, a conformidade legal e a maximização dos benefícios decorrentes da contratação especializada, conforme os princípios e diretrizes da Lei nº 14.133/2021.

19. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

19.1. Justificativa da Viabilidade

19.1. A contratação de empresa especializada, certificada pelo fabricante Cisco Systems, para prestação de serviços de suporte técnico em rede de computadores e segurança da informação para o CORE-RS é plenamente viável, considerando os aspectos técnicos, operacionais, econômicos e legais.

20. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

MARCOS VINICIUS MARTINS ASSUMPCAO

Analista de TI



Assinou eletronicamente em 03/08/2026 às 09:53:04.