

CONSELHO REG.DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS-RS

Suporte técnico em rede e segurança da informação. 23/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
23/2026	926560-CONSELHO REG.DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS-RS	MARCOS VINICIUS MARTINS ASSUMPCAO	03/08/2026 09:54 (v 0.10)
Status			
ASSINADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra	28/2026	24/2026

1. Do Objeto

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço de suporte técnico em rede de computadores, segurança da informação, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência, de acordo com a tabela abaixo:

Item	Descrição	Quantidade Estimada
1	Serviço de suporte técnico especializado em rede de computadores e segurança da informação	Até 21 (vinte e um) horas mensais

1.2. O prazo de vigência da contratação será de até 90 (noventa) dias, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, excepcionalmente, por igual período, desde que permaneçam as circunstâncias que deram causa à contratação emergencial, haja justificativa formal da Administração e reste demonstrada a necessidade de continuidade dos serviços até a conclusão da contratação definitiva.

1.2.1. A contratação possui natureza emergencial e transitória, fundamentada no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, sendo destinada exclusivamente à manutenção dos serviços essenciais de Tecnologia da Informação até a conclusão do procedimento licitatório em andamento e da transição para a empresa vencedora do procedimento licitatório.

1.2.2. O contrato poderá ser encerrado a qualquer momento, sem qualquer 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.

1.3. O contrato oferecerá maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.4. 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.

1.5. 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.

1.6. 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.

1.7. 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. Em razão da situação emergencial, a presente contratação possui vigência temporária, constituindo medida excepcional destinada exclusivamente à preservação da continuidade dos serviços essenciais de Tecnologia da Informação até a conclusão da contratação definitiva.

1.8. A motivação para a contratação reside, portanto, na necessidade de garantir suporte técnico qualificado, acesso a atualizações e patches dos

2. Fundamentação da Contratação

2.1. O CORE-RS exerce função pública de fiscalização profissional, contribuindo para a organização das relações comerciais e para a proteção da sociedade nas atividades de representação comercial. Sua atuação visa assegurar que empresas e profissionais atuem em conformidade com a legislação vigente, promovendo ética profissional, segurança jurídica, transparência nas relações negociais e responsabilidade comercial.

2.2. Para consecução de suas atividades constitucionais e legais, a tecnologia da informação tornou-se ferramenta essencial para o cumprimento de sua missão institucional. A infraestrutura de TI do CORE-RS compreende:

- Infraestrutura de Redes: switches, roteadores, controladores wireless, pontos de acesso e demais equipamentos de rede que garantem a conectividade e o tráfego de dados;
- Segurança da Informação: firewalls de nova geração (NGFW), sistemas de prevenção de intrusão (IPS), controle de acesso à rede (NAC) e outras soluções de segurança.

2.3. A complexidade e criticidade desses sistemas demandam suporte técnico especializado e contínuo. A interrupção ou degradação desses serviços impacta diretamente:

- A comunicação interna e externa do Conselho;
- O acesso aos sistemas institucionais;
- A segurança das informações sob custódia do CORE-RS;
- O cumprimento das obrigações constitucionais do CORE-RS.

2.4. A contratação de empresa especializada, certificada pelo fabricante dos equipamentos (Cisco Systems), garante suporte técnico qualificado, acesso a atualizações e patches de segurança, e agilidade na resolução de problemas, assegurando a continuidade dos serviços essenciais do CORE-RS.

2.5 Descrição da Solução Como um Todo

2.5.1. O serviço consiste na contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico em infraestrutura de rede de computadores e segurança da informação, compreendendo atendimento remoto e presencial, suporte corretivo e preventivo, consultoria técnica, análise e otimização de configurações, atendimento a incidentes, elaboração de relatórios técnicos e demais atividades necessárias à manutenção da disponibilidade, integridade, confidencialidade e desempenho da infraestrutura tecnológica do CORE-RS.

2.5.2. A contratação emergencial será realizada por meio de franquia mensal de 21 (vinte e uma) horas de serviços técnicos especializados, pelo prazo inicial de até 90 (noventa) dias, podendo ser prorrogada excepcionalmente por igual período, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

2.5.3. O serviço contempla atendimento ao ambiente tecnológico do CORE-RS, composto por equipamentos de rede, servidores, sistemas de armazenamento, firewalls de nova geração, soluções de controle de acesso, prevenção de intrusão, conectividade segura e demais ativos de tecnologia da informação essenciais ao cumprimento das atividades institucionais do Conselho.

2.6. Da Fundamentação da Contratação Emergencial

2.6.1. Considerando o encerramento da vigência do Contrato nº 019/2022 – INFRATI em 23/06/2026 e o esgotamento do prazo legal para prorrogações contratuais, bem como a impossibilidade de conclusão tempestiva do procedimento licitatório destinado à contratação definitiva dos serviços de suporte à infraestrutura de Tecnologia da Informação, faz-se necessária a contratação emergencial de empresa especializada.

2.6.2. A situação caracteriza risco concreto de interrupção de serviços essenciais de Tecnologia da Informação, indispensáveis ao funcionamento das atividades institucionais do CORE-RS, comprometendo a disponibilidade dos sistemas corporativos, a segurança da informação, as comunicações institucionais e a execução das atividades finalísticas e administrativas.

2.6.3. A contratação emergencial encontra fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, sendo destinada exclusivamente à manutenção da continuidade dos serviços enquanto se conclui o processo licitatório em andamento.

2.6.4. A não conclusão da licitação dentro do prazo inicialmente previsto decorreu da complexidade técnica do objeto e da necessidade de realização de estudos, revisões e adequações no Termo de Referência, envolvendo as áreas de Tecnologia da Informação, Compras e Assessoria Jurídica, visando assegurar maior segurança técnica e jurídica à futura contratação.

2.6.5. A presente contratação possui caráter estritamente temporário e transitório, limitada ao período necessário à conclusão da licitação e à transição para a empresa vencedora do procedimento licitatório.

2.6.6. A Administração informa que se encontra em andamento procedimento licitatório destinado à contratação definitiva dos serviços. Contudo, considerando a proximidade do encerramento contratual, a impossibilidade legal de novas prorrogações do Contrato nº 019/2022 – INFRATI e a necessidade de preservar a continuidade dos serviços essenciais de tecnologia da informação, torna-se imprescindível a contratação emergencial da atual prestadora dos serviços, por conhecer integralmente o ambiente tecnológico do CORE-RS, mitigando riscos operacionais durante o período de transição.

2.6.7. A contratação emergencial 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 a conclusão do procedimento licitatório ou a efetiva migração dos serviços para a empresa vencedora do procedimento licitatório destinado à contratação definitiva ainda não tenha sido concluída.

3. Requisitos da Contratação

3.1. Fazem parte do escopo do contrato os seguintes equipamentos e respectivos softwares:

3.1.1. Rede de computadores:

SERVIDORES E STORAGE					
MODELO	SISTEMA OPERACIONAL	SERVICE TAG	DATA AQUISIÇÃO	MARCA	FINAL DA GARANTIA
PowerEdge R740	VMware ESXi 6.7	8VG43T2	04/12/2018	DELL	11/03/2025
PowerEdge R740	VMware ESXi 6.7	8VG53T2	04/12/2018	DELL	11/03/2025
PowerEdge R740	VMware ESXi 6.7	95WY2T2	04/12/2018	DELL	11/03/2025
Dell EMC NX3240	Windows Server Storage 2016	3WPSCS2	04/12/2018	DELL	01/12/2024

**Os 3 hosts físicos suportam: 11 servidores virtualizados e 5 servidores de aplicações.*

REDE						
EQUIPAMENTO	MODELO	QUANTIDADE	DATA VENCIMENTO GARANTIA	DATA VENCIMENTO LICENÇA	MARCA	DATA AQUISIÇÃO
Balanceador	PEPLINK BALANCE 305	2 Unidades	17/05/2026	17/05/2026	PEPLINK	18/05/2023
Meraki Wifi	Meraki MR44 Wi-Fi 6 Indoor AP	5 Unidades	18/05/2026	18/05/2026	CISCO	18/05/2023
Meraki Wifi	Meraki MR36 Wi-Fi 6 Indoor AP	8 Unidades	05/09/2026	05/09/2026	CISCO	05/09/2023
Switch	Meraki MS225-48	2 Unidades	12/09/2026	12/09/2026	CISCO	12/09/23
Switch	Meraki MS125-48LP	4 Unidades	05/09/2026	05/09/2026	CISCO	05/09/2023
Switch	Meraki MS125-24P	2 Unidades	05/09/2026	05/09/2026	CISCO	05/09/2023
AnyConnect	Cisco AnyConnect Plus License	25-99 Users	05/09/2026	05/09/2026	CISCO	05/09/2023
AnyConnect	Cisco AnyConnect Apex License,	25-99 Users	05/09/2026	05/09/2026	CISCO	05/09/2023

3.1.2. Segurança da Informação:

DA SEGURANÇA						
EQUIPAMENTO	MODELO	QUANTIDADE	DATA VENCIMENTO GARANTIA	DATA VENCIMENTO LICENÇA	MARCA	DATA AQUISIÇÃO
Firewal CISCO FIREPOWER	CISCO FIREPOWER 1120	2 Unidades	05/09/2026	05/09/2026	CISCO	03/09/2022

3.2. A empresa contratada deverá prestar os seguintes serviços:

3.2.1. Suporte Técnico, mediante autorização do CORE-RS:

3.2.1.1. Atualizar softwares para obtenção de melhoramentos ou correções de problemas;

- 3.2.1.2. Auxiliar na operação dos equipamentos e softwares da rede de computadores e segurança do CORE-RS;
- 3.2.1.3. Auxiliar na substituição de módulos ou troca de equipamentos e licenças;
- 3.2.1.4. Resolver problemas visando o reestabelecimento dos serviços de rede e segurança;
- 3.2.1.5. Documentar as intervenções realizadas no fechamento das ordens de serviço;

3.2.2. Atividades de Consultoria

- 3.2.2.1. Mediante solicitação do CORE-RS, a CONTRATADA deverá abrir uma Ordem de Serviço de consultoria para:
 - 3.2.2.1.1. Analisar e otimizar as configurações dos equipamentos e softwares que compõem a rede de computadores e segurança;
 - 3.2.2.1.2. Sugerir mudanças topológicas que trariam benefício ao CORE-RS;
 - 3.2.2.1.3. Sugerir mudanças em configurações de ativos que tragam maior qualidade aos serviços prestados e economia à CORE-RS;
- 3.2.2.2. Previamente, a CONTRATADA deverá informar ao CORE-RS a quantidade de horas necessárias para a execução da consultoria e aguardar a autorização do Fiscal do Contrato ou seu suplente para dar início ao serviço;
- 3.2.2.3. A CONTRATADA deverá fornecer um relatório em formato PDF contendo os resultados da consultoria solicitada no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a autorização;

3.3. Indicação de Marcas ou Modelos

3.3.1. Na presente contratação será admitida a indicação da marca Cisco Systems, tendo em vista que o parque de equipamentos do CORE-RS é composto predominantemente por produtos desse fabricante. A expertise técnica necessária para o suporte adequado desses equipamentos específicos justifica a referência à marca, conforme Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021.

3.4. Exigência de Amostra ou Prova de Conceito

3.4.1. Não será exigido.

3.5. Da Vedação de Utilização de Marca/Produto na Execução do Serviço

3.5.1. Não se aplica.

3.6. Subcontratação

3.6.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

3.7. Garantia do Serviço Prestado

3.7.1. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

3.8. Garantia da Contratação

3.8.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, tendo em vista tratar-se de serviço técnico especializado de natureza intelectual, cuja execução depende fundamentalmente da qualificação técnica da empresa e de seus profissionais.

3.9. Necessidade de Vistoria

3.9.1. A vistoria prévia do local de prestação de serviço é facultativa, podendo ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

3.9.2. É oferecida aos licitantes a possibilidade de realizar visita técnica para conhecimento pormenorizado do serviço a ser realizado. As visitas técnicas devem ser marcadas previamente com o CORE-RS através do telefone (51) 3333-8550, e ser realizada com antecedência mínima de 1 (um) dia útil da data definida pelo CORE-RS para recebimento das propostas.

3.10. Capacitação Técnica

3.10.1. Maturidade e Capacidade Técnica da Empresa:

3.10.1.1. A proponente deverá possuir, no mínimo, as seguintes designações e competências emitidas pela Cisco Systems no âmbito do Cisco 360 Partner Program, ou suas denominações equivalentes vigentes à data de apresentação da proposta:

- Preferred Networking Partner;
- Security Partner;
- Preferred Services Partner.

3.10.1.2. Competências Essenciais

- Extended Detection and Response Competency;
- Secure Enterprise Infrastructure Competency.

3.10.1.3. As designações e competências citadas são necessárias para garantir que a empresa seja especializada nas arquiteturas de colaboração, redes e segurança, a qual envolve voz, conferência, mensagens instantâneas, vídeo, conectividade WIFI e rede cabeada, roteamento de pacotes, balanceamento de WAN, SDWAN, firewall, NAC, IPS.

3.10.2. Capacitação Técnica de Profissionais - Conectividade de Rede e SDWAN:

3.10.2.1. A proponente deverá comprovar que possui profissionais da sua equipe, com vínculo CLT ou PJ, ou que figurem como sócio no contrato social, que possuam as seguintes certificações:

- Pelo menos 1 (um) profissional que possua a certificação CCIE Enterprise (Cisco Certified Internetwork Expert Enterprise);
- Pelo menos 2 (dois) profissionais que possuam a certificação CCNP (Cisco Certified Network Professional) Enterprise;
- Pelo menos 1 (um) profissional que possua a certificação Cisco Certified Specialist – Enterprise Wireless Implementation (CCS-EWI).

3.10.2.2. As certificações citadas são necessárias para garantir que a empresa tenha em seu quadro de colaboradores especialistas para atender demandas relativas à rede de dados sem fio, a qual engloba um controlador central e os Pontos de Acesso, roteadores, switches e SDWAN.

3.10.2.3. As comprovações deverão ser realizadas por meio de validação direta junto aos fabricantes Cisco Systems, conforme abaixo:

3.10.2.3.1. Cisco: Verificação por meio do endereço eletrônico <https://www.cisco.com/go/verifycertificate>.

3.10.3. Capacitação Técnica de Profissionais - Segurança:

3.10.3.1. A proponente deverá comprovar que possui profissionais da sua equipe, com vínculo CLT ou PJ, ou que figurem como sócio no contrato social, que possuam as seguintes certificações:

- Pelo menos 1 (um) profissional que possua a certificação CCNP (Cisco Certified Network Professional) Security;
- Pelo menos 1 (um) desses profissionais deverá possuir, adicionalmente, as seguintes certificações de especialista (Cisco Certified Specialist):
 1. Network Security Firepower (CCS-NSF) ou 300-710 SNCF;
 2. Network Security VPN Implementation (CCS-NSVPNI) ou 300-730 SVPN;
 3. Security Identity Management Implementation (CCS-SIMI) ou 300-715 SISE.

3.10.3.2. As certificações citadas são necessárias para garantir que a empresa tenha em seu quadro de colaboradores especialistas para atenderem demandas relativas à segurança de rede, a qual engloba firewall de internet, solução EDR/EPP, DUO MFA, integrações e análises de incidentes no Cisco XDR e também configurações NAC avançadas.

3.10.3.3. A comprovação deverá ser realizada por meio de verificação direta junto à Cisco Systems, pelo endereço eletrônico <https://www.cisco.com/go/verifycertificate>.

3.10.4. Atestados de Capacidade Técnica:

3.10.4.1. A proponente deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove (m) que a licitante forneceu, implementou e prestou suporte técnico com bom desempenho, em ambiente com minimamente 300 (trezentos) usuários, contemplando as seguintes tecnologias, no todo ou em combinação compatível com o objeto:

- Cisco Firepower;
- Cisco ISE;
- Cisco Catalyst Center;
- Cisco Meraki ou soluções similares de data center do mesmo fabricante.

3.10.4.2. Para fins de aceitação, o(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar execução por período mínimo de 12 (doze) meses, indicando a natureza continuada do suporte, e conter, quando aplicável:

- I) período (início e fim) da prestação;
- II) descrição objetiva do escopo (implementação e suporte/sustentação);
- III) porte do ambiente (quantidade aproximada de usuários e/ou equipamentos);
- IV) nível de criticidade do ambiente atendido e prazos praticados para início/contorno de incidentes críticos (SLA ou equivalente);
- V) nome completo, cargo e telefone/e-mail do responsável pelas informações.

3.10.4.3. É obrigatório que o atestado seja emitido em papel timbrado do emitente e contenha:

- a) Nome da empresa emitente e endereço completo;
- b) Razão social e CNPJ da licitante;
- c) Identificação do responsável pelas informações (nome, cargo e contato);
- d) Data de emissão e descrição dos serviços prestados.

3.10.4.4. A CONTRATANTE poderá diligenciar junto ao emitente para validação das informações prestadas.

3.10.5. Comprovação das Certificações:

3.10.5.1. As certificações exigidas dos profissionais responsáveis pelo atendimento e suporte técnico são necessárias para assegurar que a empresa contratada possua, em seu quadro de colaboradores, especialistas devidamente qualificados para atender às demandas relacionadas ao suporte técnico qualificado, acesso a atualizações e patches de segurança, e agilidade na resolução de problemas da rede de computadores, segurança da informação e comunicação unificada do CORE-RS.

3.10.5.2. Tais certificações garantem a capacidade técnica para a operação, sustentação, manutenção, configuração e integração do ambiente de TI do CORE-RS, abrangendo as soluções Cisco Firepower, Cisco ISE, Meraki, assegurando a confiabilidade, a disponibilidade e a segurança dos serviços prestados.

3.10.5.3. Considerando a complexidade, criticidade e natureza especializada das soluções envolvidas, bem como os impactos decorrentes de eventual indisponibilidade dos serviços de TI nas atividades institucionais do CORE-RS, a exigência de atestado de capacidade técnica tem por objetivo comprovar a experiência prévia da empresa na execução de serviços similares, compatíveis em porte e complexidade com o objeto da contratação, reduzindo riscos operacionais e assegurando a adequada execução contratual.

3.10.6. Durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter os quantitativos mínimos de profissionais e respectivas certificações exigidas nos itens 3.10.2 a 3.10.5.

3.10.7. A substituição de profissional somente poderá ocorrer mediante comunicação formal e anuência prévia da CONTRATANTE, devendo o substituto apresentar qualificações e certificações equivalentes ou superiores às do profissional substituído, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

4. Modelo de Execução do Objeto

4.1. Condições de Execução

4.1.1. Ordem de Serviço

4.1.1.1. Os serviços serão demandados pelo CORE-RS por telefone ou correio eletrônico, e a CONTRATADA deverá registrar e controlar todas as demandas exclusivamente por meio de Ordens de Serviço (OS) em sistema informatizado de gestão de chamados (ITSM), com trilha de auditoria (data /hora/usuário) e apuração de SLA por severidade.

4.1.1.2. As OS poderão ser abertas a qualquer hora do dia e em qualquer dia da semana (24x7). Para incidentes classificados como CRÍTICO e URGENTE, o início do atendimento remoto ocorrerá em regime 24x7, contado a partir da abertura do chamado. Para demandas classificadas como ROTINA, o início do atendimento ocorrerá em dias úteis, das 8h às 18h, salvo autorização expressa do fiscal do contrato.

4.1.1.3. O sistema de chamados deverá permitir exportação mensal das OS atendidas no período, em formato PDF e, adicionalmente, em formato estruturado (CSV ou XLSX), quando solicitado pela CONTRATANTE.

4.1.1.4. As Ordens de Serviço devem conter, no mínimo:

- I) Número identificador da OS;
- II) Data, hora e minuto da abertura da OS;
- III) Identificação do demandante (nome, setor e contato);
- IV) Descrição detalhada da demanda e dos sintomas/impactos observados;
- V) Classificação de severidade (CRÍTICO, URGENTE, ROTINA), conforme Acordo de Nível de Serviço;
- VI) Identificação do(s) técnico(s) responsável(is) (nome e vínculo com a CONTRATADA);
- VII) Registro das ações executadas, evidências e orientações prestadas;
- VIII) Data, hora e minuto do início do atendimento remoto;
- IX) Data, hora e minuto do início do atendimento presencial (quando aplicável);
- X) Data, hora e minuto do encerramento da OS;
- XI) Tempo total efetivamente trabalhado (em horas), para fins de medição e pagamento;
- XII) Indicação se houve acionamento/escalonamento ao fabricante (ex.: TAC), com registro do protocolo, quando aplicável.

4.1.2. Reuniões executivas mensais, a serem realizadas remotamente ou na sede da CONTRATANTE, com o intuito de apresentar índices, indicadores de atendimentos e a situação geral do ambiente, visando identificar problemas e discutir melhorias nos processos de atendimento já implementados, podendo ser dispensadas, a critério da CONTRATANTE;

4.1.3. Acordo de Nível de Serviço

4.1.3.1. A CONTRATADA deverá providenciar atendimento conforme os critérios de priorização e prazos estabelecidos nesta Tabela de Severidade de Incidentes. Para fins de SLA, considera-se:

- a) “início do atendimento remoto”: primeiro contato técnico efetivo e início das ações de diagnóstico/contorno;

- b) “início do atendimento presencial”: chegada do técnico ao local para intervenção, quando aplicável;
- c) “solução de contorno”: mitigação/estabilização que restabeleça operação aceitável, ainda que sem correção definitiva;
- d) “solução definitiva”: correção permanente da causa raiz, quando tecnicamente possível.

4.1.3.2. NÍVEL: CRÍTICO

4.1.3.2.1. Classificação: incidente que torne inoperante total ou parcialmente (parte majoritária e essencial) as soluções que compõem o objeto, com impacto relevante às atividades do CORE-RS.

4.1.3.2.2. Prazos (contados a partir da abertura do chamado):

- até 01 (uma) hora para início do atendimento remoto (24x7);
- até 08 (oito) horas para início do atendimento presencial, quando aplicável;
- até 48 (quarenta e oito) horas para solução de contorno;
- relatório do incidente com descrição, causa provável, ações executadas e previsão de solução definitiva em até 96 (noventa e seis) horas.

4.1.3.3. NÍVEL: URGENTE

4.1.3.3.1. Classificação: incidente que cause degradação relevante do ambiente, porém com soluções ainda em operação.

4.1.3.3.2. Prazos (contados a partir da abertura do chamado):

- até 02 (duas) horas para início do atendimento remoto (24x7);
- até 08 (oito) horas para início do atendimento presencial, quando aplicável;
- até 48 (quarenta e oito) horas para solução de contorno;
- relatório do incidente com descrição e previsão de solução definitiva em até 120 (cento e vinte) horas.

4.1.3.4. NÍVEL: ROTINA

4.1.3.4.1. Classificação: falhas mínimas e/ou solicitações que não afetem a performance, serviço ou operação do ambiente, ou cuja função afetada seja de uso eventual/temporário.

4.1.3.4.2. Prazos (contados a partir da abertura do chamado):

- até 01 (um) dia útil para início do atendimento remoto;
- atendimento presencial, quando necessário, em até 02 (dois) dias úteis, mediante agendamento com a CONTRATANTE;
- até 05 (cinco) dias úteis para solução ou encaminhamento técnico conclusivo (com plano de ação e prazo estimado).

4.1.3.4.3. Observações:

I) A classificação de severidade será registrada na OS e poderá ser ajustada pelo fiscal do contrato mediante justificativa.

II) O descumprimento dos prazos acima ensejará aplicação das sanções previstas no edital/contrato.

4.2. Faturamento

4.2.1. O pagamento será realizado mensalmente, correspondente ao valor da franquia de 21 (vinte e uma) horas de serviços técnicos especializados prevista para cada mês de execução contratual.

4.2.1.1. Para fins de apresentação da proposta, a contratada deverá apresentar o valor unitário da hora técnica e o valor global estimado da contratação, correspondente ao quantitativo estimado de 63 (sessenta e três) horas para o período inicial de até 90 (noventa) dias de vigência contratual.

4.2.1.1.1. Em caso de prorrogação excepcional da contratação, nos termos deste Termo de Referência, o quantitativo estimado poderá atingir até 126 (cento e vinte e seis) horas, permanecendo inalterado o valor unitário da hora técnica contratado.

4.2.1.1.2. Durante a execução contratual, o faturamento ocorrerá mensalmente, considerando a franquia de 21 (vinte e uma) horas mensais, acrescida, quando houver, das horas complementares previamente autorizadas pela CONTRATANTE.

4.2.1.2. A CONTRATADA deverá encaminhar ao CORE-RS, mensalmente, por meio de correio eletrônico, a Nota Fiscal/Fatura, acompanhada do relatório técnico de execução dos serviços e da planilha de medição, contendo, no mínimo:

I – o valor correspondente à franquia mensal;

II – o quantitativo de horas efetivamente consumidas no período;

III – a descrição dos chamados e das atividades executadas;

4.2.1.3. A comprovação da execução dos serviços será realizada por meio dos relatórios de atendimento apresentados pela CONTRATADA, que subsidiarão a fiscalização contratual e a autorização para pagamento.

4.2.1.4. As horas efetivamente utilizadas serão deduzidas da franquia mensal contratada.

4.2.2. Para atendimentos realizados fora do horário comercial, cada hora efetivamente trabalhada será contabilizada como 2 (duas) horas de serviço, para fins de consumo da franquia contratada ou de remuneração das horas complementares, quando previamente autorizadas pela CONTRATANTE.

4.2.2.1. Considera-se horário comercial o período compreendido entre as 8h e as 18h dos dias úteis.

4.2.2.2. Os atendimentos fora do horário comercial deverão ser previamente autorizados pelo fiscal do contrato ou seu suplente.

4.2.3. O período mínimo de contabilização de cada chamado ou ordem de serviço será de 0,5 (zero vírgula cinco) hora, para fins de consumo da franquia mensal ou de remuneração das horas complementares, quando autorizadas.

4.2.4. O tempo despendido com o deslocamento para a realização dos atendimentos presenciais não será computado no quantitativo de horas de serviço, sendo consideradas exclusivamente as horas de efetivo atendimento técnico.

4.3. Entregáveis

4.3.1. Até o quinto dia útil de cada mês, relatório em formato PDF contendo cópia das ordens de serviço atendidas no mês anterior;

4.3.1.1. Os relatórios devem ser enviados via correio eletrônico, em formato PDF para o Fiscal do Contrato e seu suplente;

4.3.2. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar, mensalmente, um relatório técnico consolidado contendo os resultados da verificação geral (health check) dos ambientes de redes, segurança da informação e comunicação unificada, conforme produtos e soluções mencionadas no tópico 3.1;

4.3.2.1. O relatório deverá ser apresentado nas reuniões presenciais, ou remotas periódicas previstas no item 4.1.2, e deverá contemplar, no mínimo:

4.3.2.1.1. Visão geral dos alertas detectados nas soluções avaliadas;

4.3.2.1.2. Informações sobre o consumo e disponibilidade de licenças das soluções monitoradas;

4.3.2.1.3. Recomendações técnicas para correções ou melhorias, quando aplicáveis.

4.3.2.2. O objetivo do relatório é permitir visibilidade contínua do estado dos ambientes, subsidiar ações corretivas e preventivas e apoiar a tomada de decisão estratégica pelos responsáveis técnicos da CONTRATANTE;

4.3.2.3. Este relatório deverá ser lançado no sistema como um chamado e pode consumir no máximo até 6 horas de serviço;

4.4. Local e Horário da Prestação de Serviço:

4.4.1. Os serviços deverão ser prestados na sede deste CORE-RS, R. José de Alencar, 1121 - Menino Deus, Porto Alegre, de segunda à sexta-feira, das 8h às 18h. Opcionalmente, quando a natureza do suporte técnico permitir, o serviço poderá ser prestado remotamente via Internet, correio eletrônico ou ligação telefônica.

4.4.2. É preferencial que a proponente tenha sede ou filial em Porto Alegre/RS ou, pelo menos, com distância inferior a 50 km em relação ao Centro de Porto Alegre, de forma que os Acordos de Nível de Serviços sejam viáveis de serem atendidos.

4.5. Segurança da Informação e LGPD no Atendimento

4.5.1. A CONTRATADA deverá observar as diretrizes de segurança da informação da CONTRATANTE e a legislação aplicável, incluindo a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), mantendo confidencialidade sobre quaisquer informações, dados e configurações acessadas no contexto da execução contratual.

4.5.2. O acesso remoto, quando autorizado, deverá ocorrer por canais e mecanismos definidos pela CONTRATANTE, sendo vedado:

I) uso de credenciais compartilhadas;

II) armazenamento local não autorizado de dados, configurações ou logs do ambiente;

III) realização de alterações sem registro na OS e sem autorização quando exigida.

4.5.3. A CONTRATADA deverá garantir que seus profissionais:

I) utilizem autenticação forte (ex.: MFA), quando disponibilizada/exigida pela CONTRATANTE;

II) mantenham registro das ações executadas (comandos, mudanças, evidências) na OS;

III) assinem termo de confidencialidade/NDA, quando solicitado pela CONTRATANTE.

4.5.4. Em caso de incidente de segurança identificado durante o atendimento, a CONTRATADA deverá comunicar imediatamente a CONTRATANTE, registrar na OS e seguir o procedimento de escalonamento definido pelo fiscal do contrato.

5. Modelo de Gestão do Contrato

5.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

5.2. 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.

5.3. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

5.4. Fiscalização

5.4.1. A execução do Contrato será objeto de acompanhamento, fiscalização e avaliação pelo CORE-RS através de fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

5.4.2. O Gestor e o Fiscal do Contrato serão formalmente designados pela autoridade competente do CORE-RS.

5.4.3. A fiscalização do CORE-RS, em especial, terá o dever de verificar a qualidade do serviço a ser prestado, observando todas as exigências editalícias, podendo exigir sua reexecução quando este não atender os termos do que foi proposto e contratado.

5.4.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais.

5.4.5. O fiscal do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

5.4.6. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

5.4.7. Durante a vigência da contratação emergencial, a fiscalização deverá acompanhar mensalmente o consumo das horas contratadas, a adequada execução dos serviços e a evolução do procedimento licitatório destinado à contratação definitiva, com o objetivo de assegurar a continuidade dos serviços e evitar novas contratações emergenciais.

5.5. Sanções Administrativas

5.5.1. As sanções administrativas por descumprimento total ou parcial das condições deste Termo de Referência estão previstas no edital/contrato.

6. Critérios de Medição e de Pagamento

6.1. Forma de Medição

6.1.1. O pagamento será realizado mensalmente, somando-se as horas consumidas no mês anterior. A comprovação das horas consumidas será realizada através de medições tomando como base os relatórios de atendimento.

6.1.2. Cabe à CONTRATADA enviar ao CORE-RS, mensalmente, via correio eletrônico, uma planilha detalhando o total da fatura.

6.1.3. Para atendimentos fora de horário comercial, cada hora de atendimento será contabilizada como 2h (duas horas) de serviço, para fins de pagamento. Considera-se horário comercial o período compreendido entre as 8h e as 18h dos dias úteis. Os atendimentos fora de horário comercial devem ser previamente autorizados pelo fiscal do contrato ou seu suplente.

6.1.4. O período mínimo de um chamado ou ordem de serviço, para fins de contabilização e pagamento, será de 0,5 (zero vírgula cinco) hora.

6.1.5. O tempo despendido com o deslocamento para a realização dos atendimentos presenciais não será computado no quantitativo de horas de serviço. Só serão computadas as horas de efetivo atendimento.

6.1.6. Da Franquia Contratada

6.1.6.1. A contratação contempla franquias mensal de 21 (vinte e uma) horas de serviços técnicos especializados.

6.1.6.2. Considerando a vigência inicial de até 90 (noventa) dias, o quantitativo estimado corresponde a até 63 (sessenta e três) horas. Em caso de prorrogação excepcional por igual período, o quantitativo poderá atingir até 126 (cento e vinte e seis) horas estimadas.

6.1.6.3. O quantitativo informado possui caráter estimativo, podendo sofrer variação conforme a demanda efetiva da Administração durante o período emergencial.

6.1.7. Das Horas Complementares

6.1.7. Quando a demanda mensal atingir a franquias contratada de 21 (vinte e uma) horas, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE acerca do esgotamento da disponibilidade contratual.

6.1.7.1. A execução de horas complementares somente poderá ocorrer mediante autorização formal da CONTRATANTE, após manifestação da fiscalização do contrato e aprovação das áreas competentes.

6.1.7.2. É vedada a execução de horas complementares sem autorização prévia e formal da CONTRATANTE, não sendo devido qualquer pagamento por serviços executados em desacordo com esta exigência.

6.1.7.3. As horas complementares autorizadas serão remuneradas pelo **MESMO VALOR UNITÁRIO DA HORA TÉCNICA** adjudicado na presente contratação.

6.1.7.4. As horas complementares constituem serviços extraordinários, sendo remuneradas exclusivamente quando previamente autorizadas pela CONTRATANTE.

6.1.7.5. Quando houver horas complementares autorizadas, estas deverão ser discriminadas separadamente na Nota Fiscal, indicando a quantidade de horas executadas, o valor unitário da hora técnica e o valor total correspondente.

6.1.7.6. O quantitativo de horas complementares ficará limitado aos acréscimos quantitativos permitidos pelo art. 125 da Lei nº 14.133/2021 e às disponibilidades orçamentárias da CONTRATANTE.

6.2. Prazo de Pagamento

6.2.1. O procedimento de pagamento e o prazo seguirão a Resolução vigente do Core-RS que estabelece a ordem cronológica de pagamentos e poderá constar pormenorizada no edital/contrato.

7. Critérios de Seleção do Fornecedor

7.1. Forma de Seleção e Critério de Julgamento da Proposta

Item	Descrição	Valor Mensal	Valor Global Estimado
1	Serviço de suporte técnico especializado em rede de computadores e segurança da informação	R\$	R\$

7.1.1. A contratação será realizada por dispensa de licitação emergencial, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021.

7.1.2. O critério de julgamento será o de MENOR PREÇO POR HORA de serviço técnico especializado de suporte em rede de computadores e segurança da informação, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

7.1.2.1. Para fins de apresentação da proposta, a licitante deverá informar:

I – Valor unitário da hora técnica;

II – Valor global estimado da contratação emergencial, correspondente ao período inicial de até 90 (noventa) dias, considerando o quantitativo estimado de 63 (sessenta e três) horas;

III – Valor global máximo da contratação, considerando a hipótese de prorrogação excepcional prevista neste Termo de Referência, correspondente ao quantitativo estimado de até 126 (cento e vinte e seis) horas.

7.1.2.2. O julgamento das propostas será realizado com base no menor valor unitário da hora técnica, observados os demais requisitos de habilitação e qualificação técnica previstos neste Termo de Referência.

7.1.2.3. O valor global estimado da contratação corresponderá ao produto entre o valor unitário da hora técnica e o quantitativo estimado de horas previsto para o período de vigência da contratação emergencial.

7.2. Estimativa de Preços

7.2.1. O orçamento estimado para a contratação possui caráter sigiloso, nos termos da legislação aplicável, permanecendo restrito aos agentes públicos envolvidos na contratação até a conclusão do procedimento.

8. Adequação Orçamentária

8.1. A presente contratação encontra-se compatível com o planejamento orçamentário e financeiro do Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Rio Grande do Sul – CORE-RS, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021, da Lei Complementar nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal) e demais normas aplicáveis.

8.2. Os recursos necessários para fazer frente às despesas decorrentes da contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico em rede de computadores e segurança da informação estão previstos no orçamento vigente do CORE-RS, em dotação específica destinada às despesas com Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sendo suficientes para suportar os encargos decorrentes da execução contratual.

8.3. Embora o objeto se refira a serviço de natureza continuada, a presente contratação possui caráter excepcional, temporário e emergencial, destinada exclusivamente à manutenção dos serviços essenciais de Tecnologia da Informação até a conclusão do procedimento licitatório e efetiva transição para a empresa vencedora do procedimento licitatório.

8.4. Para fins de estimativa orçamentária, a presente contratação considera franquia mensal de 21 (vinte e uma) horas técnicas, totalizando até 63 (sessenta e três) horas para o período inicial de até 90 (noventa) dias.

8.4.1. Em caso de necessidade de prorrogação excepcional da contratação, o quantitativo poderá alcançar até 126 (cento e vinte e seis) horas estimadas, observada a disponibilidade orçamentária e a manutenção das condições que motivaram a contratação emergencial.

8.5. Dessa forma, resta demonstrada a adequação orçamentária da presente contratação emergencial e sua compatibilidade com o planejamento institucional e os instrumentos de gestão orçamentária do CORE-RS, atendendo às disposições da Lei nº 14.133/2021.

8.6. A despesa, quando efetivada, será através da dotação orçamentária: Serviços de Informatica – 6.2.2.1.1.01.04.04.005.

9. Disposições Gerais

9.1. A contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico em rede de computadores e segurança da informação tem por finalidade assegurar a continuidade, disponibilidade, integridade, confidencialidade e desempenho da infraestrutura tecnológica do Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Rio Grande do Sul – CORE-RS.

9.2. A execução dos serviços deverá observar integralmente as disposições deste Termo de Referência, da Lei nº 14.133/2021, da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), bem como demais normas, regulamentos e boas práticas aplicáveis à governança, gestão e segurança da informação.

9.3. A CONTRATADA será responsável por manter sigilo absoluto sobre todas as informações, dados, documentos, credenciais, configurações, registros e demais elementos a que tiver acesso em razão da execução contratual, permanecendo tal obrigação mesmo após o encerramento do contrato.

9.4. Os profissionais da CONTRATADA que tiverem acesso a informações, sistemas ou ambientes tecnológicos do CORE-RS deverão observar as políticas internas de segurança da informação, podendo ser exigida a assinatura de Termo de Confidencialidade e Responsabilidade.

9.5. É vedada a utilização, reprodução, divulgação, compartilhamento, armazenamento ou tratamento de informações obtidas durante a execução contratual para finalidade diversa daquela necessária ao cumprimento do objeto contratado.

9.6. Toda intervenção realizada pela CONTRATADA deverá ser devidamente registrada em sistema de gestão de chamados ou ordem de serviço, contendo a descrição das atividades executadas, data e horário de atendimento, profissionais envolvidos, evidências técnicas e demais informações necessárias à rastreabilidade e fiscalização contratual.

9.7. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao CORE-RS qualquer incidente de segurança da informação, vulnerabilidade crítica, indisponibilidade relevante dos serviços ou evento que possa comprometer a confidencialidade, integridade ou disponibilidade dos ativos tecnológicos da Autarquia.

9.8. Os serviços deverão ser executados observando-se as melhores práticas de mercado para infraestrutura de redes, segurança da informação, gerenciamento de serviços de TI, continuidade de negócios e gestão de riscos tecnológicos.

9.9. A fiscalização da execução contratual será realizada por servidor formalmente designado pelo CORE-RS, nos termos dos arts. 117 e 140 da Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo da responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução dos serviços.

9.10. A existência da fiscalização por parte da Administração não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por danos causados ao CORE-RS ou a terceiros decorrentes de ação, omissão, imperícia, imprudência ou negligência na execução contratual.

9.11. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação, qualificação técnica, regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária exigidas na presente contratação emergencial.

9.12. Eventuais alterações contratuais observarão as hipóteses e limites previstos nos arts. 124 a 136 da Lei nº 14.133/2021.

9.13. Os casos omissos serão resolvidos pela Administração com fundamento na Lei nº 14.133/2021, nos princípios da Administração Pública e nas demais normas aplicáveis à matéria.

9.14. A presente contratação integra a estratégia de governança e transformação digital do CORE-RS, contribuindo para a manutenção dos serviços institucionais, para a proteção dos ativos de informação e para o adequado cumprimento das competências legais da Autarquia em benefício da sociedade.

9.15. A vigência contratual observará o prazo estabelecido para a contratação emergencial, podendo ser encerrada antecipadamente por ocasião da conclusão do procedimento licitatório destinado à contratação definitiva e da assunção dos serviços pela empresa vencedora do procedimento licitatório.

9.16. Dúvidas relativas ao objeto da contratação poderão ser esclarecidas junto ao Setor de Tecnologia da Informação – TI do CORE-RS, por meio do telefone (51) 3333-8550 ou pelo endereço eletrônico informatica@core-rs.org.br.

9.17. Os casos omissos, bem como as situações não previstas neste Termo de Referência e no respectivo instrumento contratual, serão resolvidos pela Administração, observadas as disposições da Lei nº 14.133, de 2021, os princípios da Administração Pública e as demais normas aplicáveis à matéria.

10. 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 09:54:18.