Termo de Referência

SUPORTE ZABBIX
Elaborada para a PROCEMPA
Validade: De 16/05/2025 até 16/05/2026

Justificativa

A infraestrutura de TI da Procempa é monitorada pelo software Zabbix, ferramenta estratégica para garantir a estabilidade e disponibilidade dos serviços críticos. A contratação de suporte técnico especializado busca agregar benefícios adicionais, como maior eficiência na resolução de incidentes, suporte consultivo para otimização do monitoramento, atualização contínua da plataforma e capacitação da equipe interna, garantindo a evolução constante e a excelência no desempenho da solução.

Objeto

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte oficial Zabbix SIA na modalidade PLATINUM para suportar o ambiente de monitoramento ZABBIX implantado na Procempa conforme especificações e condições estabelecidas nesse documento para atendimento às necessidades da CONTRATANTE. A prestação dos serviços se dará por um período de 12 (doze) meses, prorrogável até o limite disposto no artigo 71, da Lei Federal nº 13.303/2016

Quantitativos

Tabela de Itens

Item	Características	Unidade	Quantidade
1	Manutenção e suporte técnico para os Servidores Zabbix Servers, Frontend e Proxies.	Serviço/mês	12
2	Serviço de Melhoria e customização do ambiente zabbix e Integrações	Serviço / hora	180
3	Treinamento com certificação ZCS (Zabbix Certified Specialist) e ZCP (Zabbix Certified Professional)	Participante	3

Requisitos Técnicos

Ambiente Atual Procempa

Esta seção tem como objetivo descrever o ambiente atual da Procempa em relação à infraestrutura do Zabbix:

Ambiente Zabbix:

- Servidores Zabbix Server: 1;
- Servidores Zabbix Frontend: 1;
- Servidores Zabbix Proxy: 7;
- Itens Monitorados: 500.000
- Hosts monitorados: 9.000;
- Banco de dados: 1 PostgreSQL com TimescaleDB

Versão atual do ambiente Zabbix 7.0 LTS

1. Especificações Técnicas da Manutenção e Suporte técnico para Servidor e Proxies Zabbix (Item 1):

1.1. A CONTRATADA deverá fornecer serviços de suporte ao ambiente Zabbix, oficial da Zabbix SIA na modalidade Platinum no Brasil. O Suporte deverá ser prestado por equipe técnica no Brasil na língua nativa "Português" de forma remota. A contratada deve ser parceira Premium Partner da Zabbix SIA.

1.1.1. O acesso remoto ao ambiente da CONTRATANTE deverá ser realizado exclusivamente por meio de mecanismos previamente definidos e autorizados pela CONTRATANTE, tais como VPN TLS (client-to-site), VPN IPsec (site-to-site) ou outro meio seguro e compatível com as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE. As credenciais de acesso serão fornecidas e gerenciadas exclusivamente pela CONTRATANTE. É expressamente vedada à CONTRATADA a instalação de quaisquer softwares, serviços ou agentes de acesso remoto, sem autorização formal da CONTRATANTE, nos servidores do Zabbix ou em quaisquer ativos sob responsabilidade da CONTRATANTE.

1.2. Suporte Técnico Oficial Especializado na Modalidade PLATINUM para o Software Zabbix, com as seguintes características:

1.2.1. Número ilimitado de dispositivos monitorados pelo Zabbix suportado;
1.2.2. Número ilimitado de atendimentos de incidentes;
1.2.3. Suporte telefônico incluído;
1.2.4. Serviço de suporte disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana;
1.2.5. Tempo de resposta inicial de 4 horas;
1.2.6. Tempo de resposta em caso de emergência de 2 horas;
1.2.7. Com 3 contatos autorizados a abrirem incidentes.

1.3. Por "Suporte Técnico Oficial Especializado" entende-se a atuação para a identificação, diagnóstico e correção de incidentes e problemas relacionados ao software Zabbix e seus componentes. Isso inclui, mas não se limita a:

1.3.1. Falhas na instalação ou configuração do Zabbix e seus componentes;
1.3.2. Erros ou falhas de funcionamento nos dispositivos monitorados, proxies, servidores ou frontends;
1.3.3. Problemas de desempenho no sistema, como lentidão ou sobrecarga de recursos;
1.3.4. Falhas de integração com outros sistemas ou softwares conectados ao Zabbix;
1.3.5. Análises e correções de vulnerabilidades de segurança ou falhas críticas;
1.3.6. Indicação de medidas corretivas e soluções de contorno para restabelecer a operação normal em situações de emergências, até que uma correção definitiva possa ser implementada.

1.4. A CONTRATADA prestará orientações para identificação de causa de falhas do software Zabbix e seus componentes e apoio na recuperação de ambientes em caso de panes ou perda de dados.

1.5. A CONTRATADA garantirá recursos técnicos especializados na plataforma Zabbix, que trabalharão em colaboração com as equipes de suporte da Procempa no software Zabbix e seus componentes, com o objetivo de obter o máximo desempenho do ambiente.

1.6. A CONTRATADA garantirá exposição e acesso à tecnologia Zabbix e seus componentes, tornando transparentes e conhecidas, todas e quaisquer implementações, alterações, correções e soluções aplicadas ao ambiente.

1.7. O suporte técnico especializado deverá ser prestado por profissionais de suporte especializados no software Zabbix com certificação Zabbix Certified Professional.

1.8. A CONTRATADA disponibilizará acesso ilimitado para no mínimo 3 (três) contatos da Procempa autorizados para o acionamento de chamados de suporte por telefone, e-mail ou via web em até 30 dias após assinatura do contrato

1.9. A CONTRATADA deverá realizar uma análise de saúde do ambiente Zabbix (Revisão do Ambiente) uma única vez durante a vigência do contrato, com início em até 30 dias corridos após a assinatura do contrato com a Procempa.

1.10. A CONTRATADA atuará em conjunto com as equipes de suporte Zabbix da Procempa para entender os requisitos tecnológicos dos ambientes, com o objetivo de minimizar o tempo de inatividade e fornecer informações sobre erros críticos e correções relevantes para o ambiente Zabbix.

1.11. A CONTRATADA trabalhará com as equipes de suporte Zabbix da Procempa para compreender os requisitos tecnológicos dos ambientes. Ajudando a minimizar o tempo de inatividade, informando sobre erros críticos e correções que podem ser relevantes para o ambiente Zabbix.

1.12. A CONTRATADA deverá recomendar procedimentos com base em melhores práticas para a administração do ambiente Zabbix e suas integrações.

1.13. A CONTRATADA deverá prestar suporte na resolução de problemas relacionados às integrações entre o Zabbix e os demais sistemas conectados à plataforma.

1.14. A CONTRATADA, sempre que houverem atualizações e novas versões deverá realizar o upgrade, mediante a solicitação da equipe da Procempa.

1.15. O ajuste de desempenho do ambiente (tunning) Zabbix ocorrerá 1 vez ao ano. A data será acordada entre as partes.

1.16. Todos os serviços do item 1 da tabela de itens serão remunerados mensalmente.

2. Especificações Técnicas do Serviço de melhoria do ambiente Zabbix (Item 2):

2.1. A CONTRATADA fornecerá recursos e suporte para promover a melhoria contínua do ambiente Zabbix e de suas integrações via API.

2.2. A CONTRATADA deverá atender solicitações de melhoria do ambiente, desenvolvimento de templates e novas integrações via API de acordo com a necessidade da Procempa, assim como outras melhorias necessárias dentro do limite de 180 horas anuais.

2.3. A CONTRATADA deverá fornecer recursos para apoiar na criação de chamadas API para o Zabbix que irão amparar a criação de relatórios personalizados, criação de dashboards customizados de acordo com as necessidades da Procempa.

2.4. Todos os serviços do item 2 da tabela de itens serão executados mediante demanda, por requisição da Procempa e mediante orçamento previamente aprovado.

3. Especificações Técnicas do Treinamento com Certificação ZCS e ZCP (Item 3):

3.1. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento oficial da Zabbix SIA, com prova de certificação inclusa para os níveis **ZCS (Zabbix Certified Specialist)** e **ZCP (Zabbix Certified Professional)** na última versão LTS disponível do Zabbix. O treinamento será destinado a **3 participantes** e deverá ser realizado de forma remota (online) ou presencial na cidade de Porto Alegre, onde está localizada a sede da Procempa.

3.2. O item 3.1 deverá ser entregue em até 6 (seis) meses após a data de assinatura do contrato

3.3. A CONTRATADA deverá fornecer todos os recursos necessários para a execução dos treinamentos, abrangendo todos os custos envolvidos, tanto para atividades teóricas quanto práticas.

3.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar, em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato, um cronograma com a data de início dos treinamentos.

3.5. O TREINAMENTO OFICIAL SPECIALIST E PROFESSIONAL DA ZABBIX SIA deverá ser executado por profissionais capacitados e habilitados pela Zabbix SIA para realização dos treinamentos.

3.6. O TREINAMENTO OFICIAL SPECIALIST E PROFESSIONAL DA ZABBIX SIA deverá fornecer as certificações oficiais Zabbix Specialist e Professional para os alunos que tiverem o aproveitamento mínimo exigido pela Zabbix SIA para emissão de certificações.

4. Níveis de serviço e sancionamentos

4.1. A contratada deverá oferecer os níveis de serviço de suporte na modalidade PLATINUM, no idioma Português/Brasil, sem limites de acionamentos.

4.2. Período de Atendimento, Níveis de Severidade e Definições

4.2.1. O atendimento pela CONTRATADA será prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana, incluindo feriados, para chamados de severidade 1 e 2.

4.2.2. Os chamados de severidade 3 e 4 serão trabalhados em horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 18h, até que a resposta, solução ou alternativa aceitável seja estabelecida através da interação entre as partes.

NÍVEL DE SEVERIDADE	DESCRIÇÃO DA SEVERIDADE
1 – Altamente Crítico	Sistema fora do ar ou produto operante em situação que impacta o ambiente de produção
2 – Crítico	Alto impacto no negócio e produto operante restritamente
3 – Média	Baixo impacto no negócio e produto operante, mas não na totalidade de suas funções
4 – Baixa	Problema de nenhum impacto ou uma questão sobre problemas que não afeta o produto

4.2.3. A CONTRATADA se compromete a trabalhar nos chamados de severidade 1 e 2, no regime 24x7, bem como manter sempre efetivo disponível para atendimento dessa natureza e ainda sempre atualizar os chamados abertos pela Procempa.

4.3. Chamados, Registros e Início de Prazos

4.3.1. Será aberto um chamado para cada problema reportado.

4.3.2. A Procempa poderá abrir chamados junto à CONTRATADA por meio de telefone 0800, portal web ou e-mail.

4.3.3. Os prazos para atendimento de chamados de qualquer severidade serão considerados a partir da hora em que o chamado é aberto, isto é, quando o registro é solicitado pela Procempa, o chamado deverá ser registrado pela CONTRATADA com envio de uma identificação para acompanhamento, controle e histórico.

4.4. Prazos para primeiro atendimento

4.4.1. Severidade 1 - Altamente Crítico

4.4.1.1. Os chamados de severidade 1 serão atendidos em no máximo de 4 (quatro) horas após a sua abertura e contarão com esforço concentrado da contratada até aplicar solução ou medida de contorno.

4.4.1.2. Os chamados de severidade 1 não poderão ser interrompidos até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos, dias úteis e não úteis.

4.4.2. Severidade 2 - Crítico

4.4.2.1. Os chamados de Severidade 2 serão atendidos em no máximo 6 (seis) horas após sua abertura e contarão com esforço concentrado da contratada até aplicar solução ou medida de contorno;

4.4.2.2. O atendimento de prioridade 2 não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento dos serviços envolvidos.

4.4.3. Severidade 3 - Média

4.4.3.1. Os chamados de Severidade 3 serão atendidos em no máximo 48 (quarenta e oito) horas após a sua abertura e contarão com esforço concentrado da contratada até aplicar solução ou medida de contorno.

4.4.4. Severidade 4 - Baixa

4.4.4.1. Os chamados de Severidade 4 serão atendidos em no máximo 72 (setenta e duas) horas após a sua abertura.

4.5. Escalação de Atendimento e Severidade

4.5.1. Cabe a Procempa definir o nível de severidade do chamado no momento da abertura do mesmo, podendo ser alterado conforme descrito no item 4.5.2

4.5.2. Por necessidade de serviço, a Procempa também poderá solicitar a mudança para níveis superiores de severidade de um chamado aberto. O aumento da severidade de um chamado significa que o impacto nos negócios é diferente do que aquele avaliado inicialmente e, mudando a severidade, o analista poderá priorizá-lo adequadamente na fila de chamados. Os prazos de atendimento dos chamados com nível de severidade alterado passam a contar a partir do dia e hora do escalonamento.

4.5.3. Se o problema não for resolvido, a contratada deverá, sem ônus para a Procempa, escalonar o caso para a empresa responsável pelo desenvolvimento do software **Zabbix**.

4.6. Monitoramento do Atendimento dos Chamados

4.6.1. O fechamento do chamado poderá se dar pela aplicação de correção ao produto ou pela aplicação de solução de contorno que possibilite a operação normal do sistema.

4.6.2. Antes do fechamento de cada chamado a CONTRATADA consultará a Procempa para validar o fechamento do chamado via e-mail ou telefone.

4.6.3. Um chamado fechado sem anuência da Procempa ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

4.6.4. A CONTRATADA manterá cadastro das pessoas indicadas pela Procempa que poderão efetuar abertura e autorizar fechamento de chamados.

4.7. Penalidades

4.7.1. Pelo descumprimento de quaisquer níveis de serviços acordados, sujeitar-se-á a CONTRATADA ao pagamento de multas escalonadas tendo como base o valor da parcela mensal do contrato:

4.7.1.1. Severidade 1 - Altamente Crítica: multa de 10% (dez por cento) do valor da parcela mensal referente ao item 1 da tabela de itens, caso os chamados não sejam atendidos em no máximo 4 (quatro) horas após a sua abertura

4.7.1.2. Severidade 2 - Crítica: multa de 5% (cinco por cento) do valor da parcela mensal referente ao item 1 da tabela de itens, caso os chamados não sejam atendidos em no máximo 6 (seis) horas após a sua abertura.

4.7.1.3. Severidade 3 - Média: multa de 4% (quatro por cento) do valor da parcela mensal referente ao item 1 da tabela de itens, caso os chamados não sejam atendidos em no máximo 48 (quarenta e oito) horas após a sua abertura.

4.7.1.4. Severidade 4 - Baixa: multa de 2% (dois por cento) do valor da parcela mensal referente ao item 1 da tabela de itens, caso os chamados não sejam atendidos em no máximo 72 (setenta e duas) horas após a sua abertura.

4.7.1.5. Caso a contratada não atenda os níveis de serviços estabelecidos e tenha sido penalizada por 3 (três) meses seguidos, será aplicada uma advertência.

4.7.1.6. Caso o item 4.7.1.5, volte a ocorrer, o contrato poderá ser rescindido unilateralmente.

4.7.2. Caso a Contratada não atenda o item 1.9, será aplicada uma multa de 3% (três por cento) sobre o valor total do contrato.

4.7.2.1. Caso a Contratada não atenda o item 1.9 em até 60 (sessenta) dias, será aplicada uma nova multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor total do contrato.

4.7.2.2. Caso a Contratada não atenda o item 1.9 em até 90 (noventa) dias, será aplicada uma nova multa de 6% (seis por cento) sobre o valor total do contrato.

4.8. Relatórios sobre a Prestação dos Serviços

4.8.1. A CONTRATADA mensalmente deverá entregar um relatório constando os acionamentos técnicos efetuados no período, com o mínimo de informações de número de acionamento, descrição da ocorrência, data e hora de abertura do chamado, data e hora do início do atendimento, data e hora de conclusão. O relatório deverá ser entregue até o penúltimo dia útil de cada mês, mesmo quando não houver chamados no período.

4.8.2. A entrega dos relatórios mensais será requisito essencial para que a Procempa possa realizar a validação da nota fiscal e/ou fatura e efetuar o pagamento pelos serviços prestados.

5. Critérios de julgamento da habilitação técnica

A não apresentação de qualquer um dos documentos listados abaixo resultará na inabilitação da empresa.

5.1. Apresentar um ou mais atestados de Capacidade Técnica, passado em papel timbrado, por entidade pública ou privada, que comprove o correto cumprimento de obrigações e serviços, pertinentes e compatíveis com o objeto do TR, devidamente datado assinado e com identificação do atestante, o(s) atestado(s) deverão ainda comprovar no mínimo 50% das quantidades de horas citadas no item 2.2 do Termo de Referência.

5.2. Apresentar certificado Premium Partner Zabbix emitido pela Zabbix SIA.

6. Confidencialidade

6.1. A empresa contratada deverá garantir a confidencialidade de todas as informações acessadas durante a prestação dos serviços, em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018**. Qualquer dado obtido ou processado no ambiente da Procempa deverá ser tratado de forma segura, sigilosa e exclusivamente para os fins estabelecidos neste contrato. É vedada a divulgação, reprodução ou utilização das informações para qualquer outro propósito. A contratada deverá adotar todas as medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra acessos não autorizados, vazamentos ou qualquer forma de tratamento inadequado, respondendo por eventuais violações conforme previsto na legislação vigente.