

TERMO DE REFERÊNCIA

PROTOCOLO Nº: 7947/2026

ÓRGÃO: Câmara Municipal de Canoas/RS

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei nº 14.133/2021

DATA: 04/05/2026

1. OBJETO

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresas especializadas para prestação de serviços técnicos contínuos, sem dedicação exclusiva de mão de obra, compreendendo:

- I – Lote 1: Serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação;
 - II – Lote 2: Serviços de transmissão audiovisual e streaming das sessões plenárias e eventos institucionais;
 - III – Lote 3: Serviços de sonorização e operação técnica de áudio para sessões plenárias e eventos institucionais.
-

2. REGIME DE EXECUÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO

A contratação será realizada sob o regime de execução indireta, por empreitada por preço global mensal, nos termos da Lei nº 14.133/2021, sendo vedada a configuração de vínculo empregatício entre os profissionais da contratada e a Administração.

A presente contratação fundamenta-se na necessidade de assegurar a continuidade dos serviços públicos essenciais, garantir a transparência dos atos legislativos, em observância ao princípio da publicidade previsto no art. 37 da Constituição Federal, bem como atender às disposições da Lei nº 12.527/2011.

A gestão de riscos da contratação observará a Matriz de Riscos constante no Estudo Técnico Preliminar, a qual integra o processo administrativo e orienta a fiscalização contratual, especialmente quanto à alocação de responsabilidades e medidas de mitigação

3. JUSTIFICATIVA DO PARCELAMENTO

O objeto será dividido em lotes, considerando a natureza técnica distinta dos serviços, com vistas à ampliação da competitividade, à especialização dos prestadores e à mitigação de riscos operacionais, em conformidade com o art. 40, §2º, da Lei nº 14.133/2021.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Lote 1 – Tecnologia da Informação

A contratada deverá executar serviços técnicos especializados de sustentação, operação e evolução do ambiente de Tecnologia da Informação da Câmara, considerando o seguinte parque mínimo:

- 150 (cento e cinquenta) estações de trabalho;
 - 03 (três) servidores de rede;
 - Infraestrutura de rede lógica estruturada, incluindo 20 switches, patch panels e pontos de rede;
-

4.1.1 Classificação de Criticidade dos Ativos

Para fins de priorização e atendimento:

- **Crítico:** servidores, serviços de autenticação, rede principal e sistemas institucionais;
 - **Alto:** estações de setores estratégicos (plenário, administrativo e transmissão);
 - **Médio:** demais estações e periféricos;
-

4.1.2 Serviços de Infraestrutura de Rede e Cabeamento

A contratada será responsável por:

- Manutenção preventiva e corretiva do cabeamento lógico estruturado;
 - Identificação, organização, etiquetagem e documentação dos pontos lógicos;
 - Certificação de pontos de rede, com utilização de equipamentos adequados e emissão de relatório técnico;
 - Configuração e reorganização da rede local (LAN), incluindo topologia e segmentação;
 - Instalação e organização de patch cords entre switches e patch panels, observando boas práticas de cabeamento estruturado;
 - Execução de expansões da rede lógica, incluindo ativação de novos pontos;
 - Remanejamento de estações de trabalho, com reconfiguração de conectividade e validação de funcionamento;
-

4.1.3 Serviços de Suporte a Sistemas e Aplicações

A contratada deverá realizar:

- Instalação, configuração e atualização de sistemas operacionais em estações e servidores;
 - Instalação de aplicativos corporativos e ferramentas de gestão;
 - Suporte técnico aos sistemas instalados, incluindo diagnóstico e resolução de falhas;
 - Padronização de ambientes de trabalho conforme diretrizes da contratante;
-

4.1.4 Gestão de Inventário e Ativos de TI

Deverá ser implementado e operado sistema automatizado de inventário e gestão do parque de TI, contemplando:

- Registro completo de ativos (hardware e software);
- Controle de configuração dos equipamentos;

- Registro e histórico de ocorrências e atendimentos;
- Geração de relatórios gerenciais e estatísticos;
- Manutenção de prontuário técnico atualizado de cada ativo;

Ao término da contratação, ou em caso de rescisão, a contratada deverá realizar a extração completa e entrega da base de dados do sistema de chamados e inventário em formato estruturado (CSV, SQL ou similar), garantindo a continuidade histórica e a propriedade da informação pela Câmara Municipal, sem custos adicionais.

4.1.5 Administração de Redes e Conectividade

A contratada será responsável pela administração da infraestrutura de rede, incluindo:

- Configuração e gerenciamento de redes TCP/IP;
 - Configuração, operação e suporte de redes sem fio (Wi-Fi);
 - Administração de rede distribuída (WAN), quando aplicável;
 - Configuração de roteadores, switches e dispositivos de rede;
 - Diagnóstico, análise e resolução de falhas de conectividade;
-

4.1.6 Serviços de Rede e Segurança

Inclui a instalação, configuração e administração dos seguintes serviços:

- Proxy e/ou firewall, conforme arquitetura da contratante;
 - Sistemas de detecção e prevenção de intrusão (IDS/IPS);
 - Serviços de rede: DNS, DHCP, FTP, WINS ou equivalentes;
 - Controle de acesso e segmentação de rede;
-

4.1.7 Administração de Servidores e Infraestrutura Virtualizada

A contratada deverá realizar:

- Gerenciamento de servidores em ambiente Windows Server e Linux;
 - Instalação, configuração e administração de serviços de rede e domínio;
 - Administração de ambientes virtualizados (hipervisores e máquinas virtuais);
 - Clonagem e provisionamento de servidores;
 - Aplicação de atualizações e patches de segurança em servidores e estações;
 - Monitoramento de desempenho e disponibilidade dos servidores;
-

4.1.8 Gestão de Armazenamento e Backup

A contratada será responsável pela administração dos ambientes de armazenamento de dados (apenas servidores de rede/ sistemas/ internet) da Câmara Municipal, inclusive SAN (Storage Area Network), quando existente, bem como pela execução, monitoramento, teste e garantia da Política de Backup e Recuperação de Dados.

4.1.8.1 Política de Backup

A Contratada deverá implementar e manter atualizada a seguinte política mínima de backup:

- Frequência:
 - o Backup diário incremental;
 - o Backup semanal completo (full backup).
- Estratégia de Armazenamento (regra 3-2-1 recomendada):
 - o 3 (três) cópias dos dados;
 - o Em 2 (dois) tipos diferentes de mídia;
 - o 1 (uma) cópia off-site (nuvem ou repositório externo segregado).
- Retenção:
 - o 30 (trinta) dias para backups operacionais (incrementais/diários);
 - o 90 (noventa) dias para backups completos (semanais).
- Criptografia: Todos os backups deverão ser armazenados de forma criptografada.
- Monitoramento: A Contratada deverá monitorar continuamente a integridade, sucesso e tempo de execução das rotinas de backup, com alertas automáticos em caso de falha.
- Testes de Restauração: Realização obrigatória de testes mensais de restauração, com registro fotográfico ou em vídeo (quando aplicável) e emissão de relatório técnico.

4.1.8.2 Objetivos de Recuperação – RTO e RPO

A Contratada deverá observar e garantir os seguintes Objetivos de Tempo de Recuperação (RTO) e Objetivos de Ponto de Recuperação (RPO), conforme o nível de criticidade dos ativos:

Nível de	RPO	RTO	Frequência
Descrição			
Criticidade	Máximo	Máximo	de Teste
Servidores principais, Active Directory,			
Crítico	4 horas	8 horas	Mensal

bancos de dados críticos

Definições:

- RPO (Recovery Point Objective): Quantidade máxima de dados que a Câmara aceita perder em caso de incidente.
- RTO (Recovery Time Objective): Tempo máximo aceitável para restabelecimento dos serviços ou dados após a falha.

4.1.8.3 Obrigações da Contratada

- a) Elaborar, manter atualizado e testar anualmente o Plano de Recuperação de Desastres (DRP) alinhado aos RTO/RPO definidos;
- b) Registrar todas as atividades de backup e restauração no sistema de gestão de chamados;

c) Apresentar relatório mensal contendo:

- Taxa de sucesso dos backups;
- Tempo médio de restauração nos testes;
- Comparativo com os RTO/RPO contratuais;
- Ações corretivas quando necessário;

d) Notificar imediatamente a fiscalização, via sistema de chamados, em caso de falha crítica de backup ou risco de descumprimento dos RTO/RPO;

e) Ao término do contrato ou em caso de rescisão, entregar toda a documentação técnica, procedimentos, logs e bases de backup atualizadas, sem ônus adicional.

4.1.9 Gerenciamento de Segurança e Antivírus

A contratada deverá:

- Operar e gerenciar solução de antivírus corporativo em nuvem ou similar, fornecida pela contratante;
 - Monitorar ameaças e incidentes de segurança;
 - Aplicar políticas de atualização e proteção dos endpoints;
 - Garantir a integridade e disponibilidade dos sistemas;
-

4.1.10 Considerações Gerais de Execução

- Todos os serviços deverão seguir boas práticas de mercado (ITIL, ISO 27001, quando aplicável);
 - As intervenções deverão ser registradas em sistema de chamados;
 - Deverá ser garantida rastreabilidade completa das ações executadas;
 - A contratada deverá atuar de forma preventiva e corretiva, priorizando a continuidade dos serviços;
 - A execução dos serviços deverá considerar que toda a infraestrutura tecnológica, incluindo hardware e licenças de software, será fornecida pela contratante, cabendo à contratada exclusivamente a operação, suporte, configuração e manutenção do ambiente, exceto quanto ao sistema de gestão de chamados, que será de responsabilidade da contratada.
-

4.2 Lote 2 – Transmissão Audiovisual e Streaming

A execução deverá considerar:

- Operação de câmeras e sistemas de captura;
- Controle de streaming e codificação;
- Gerenciamento da transmissão no canal institucional;
- Monitoramento da estabilidade da transmissão;

Padrão mínimo:

- 04 a 05 câmeras Full HD;
- Streaming contínuo e estável;
- Arquivamento das gravações por no mínimo 12 meses;

Transmissão:

- Plataforma: canal oficial no YouTube;
- Streaming contínuo e estável;

Redundância obrigatória:

- Alternativa de transmissão (link secundário 5G ou contingência);
- Equipamento reserva essencial, podendo ser portátil;

4.3 Lote 3 – Sonorização

A execução deverá considerar o seguinte ambiente mínimo:

- 01 mesa de som;
- aproximadamente 30 microfones (com ou sem fio);

Escopo técnico:

- Operação técnica de áudio;
- Controle de canais e equalização;
- Ajuste de níveis e prevenção de microfonia;
- Monitoramento contínuo da qualidade sonora;

Padrão mínimo:

- Clareza na captação de voz;
- Estabilidade sonora durante toda a sessão ou evento;
- Ausência de ruídos críticos ou interrupções prolongadas;

Redundância obrigatória:

- Equipamento reserva essencial;
- Solução alternativa mínima de captação de áudio;

Os equipamentos de sonorização serão disponibilizados pela contratante, cabendo à contratada a operação técnica, configuração, ajustes e garantia da qualidade dos serviços.

4.4. Disposições Gerais sobre Equipamentos e Licenças

Todos os equipamentos utilizados na execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, incluindo, mas não se limitando a:

- Computadores e estações de trabalho;
- Servidores;

- Equipamentos de rede (switches, roteadores, patch panels);
- Infraestrutura de sonorização e transmissão (mesa de som, microfones, câmeras);

são de propriedade da contratante, não cabendo à contratada o fornecimento desses itens.

Da mesma forma, todas as licenças de software utilizadas no ambiente institucional, incluindo sistemas operacionais, aplicações corporativas e ferramentas de infraestrutura, são de responsabilidade da contratante.

Exceção:

A contratada será responsável pelo fornecimento, disponibilização e operação de sistema informatizado de gestão de chamados e suporte técnico (service desk), incluindo:

- Registro e acompanhamento de chamados;
- Controle de SLA;
- Geração de relatórios gerenciais;
- Histórico de atendimentos;

O custo dessa ferramenta deverá estar integralmente incluído no valor da proposta, não sendo admitida cobrança adicional.

4.5. VISITA TÉCNICA

A visita técnica será facultativa e poderá ser agendada até o último dia útil anterior à abertura da sessão pública, mediante solicitação ao setor responsável.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A contratada deverá comprovar experiência compatível com o objeto, mediante apresentação de atestados de capacidade técnica, bem como disponibilizar equipe qualificada para execução dos serviços.

A qualificação técnica deverá ser comprovada de forma **específica por lote**, observando:

Lote 1:

- Experiência em suporte a ambientes com, no mínimo, 100 ativos de TI;
- Comprovação de gestão de servidores e redes;

Lote 2:

- Experiência em operação de transmissão ao vivo;
- Comprovação de execução de eventos institucionais ou similares;

Lote 3:

- Experiência em operação de sistemas de sonorização para eventos institucionais, corporativos ou similares.
-

6. MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- a) Os serviços serão prestados de forma contínua, mediante demandas programadas e sob demanda, formalizadas por meio de ordens de serviço ou instrumentos equivalentes. Reforçando, a gestão é por ordem de serviço (OS) e não por controle de jornada.

- b) A execução compreenderá atendimento presencial em horário administrativo e suporte remoto fora desse período, quando necessário.
 - c) A definição da quantidade de profissionais, escalas, regime de sobreaviso, plantões e organização operacional constitui responsabilidade exclusiva da contratada, desde que assegurado o cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA) e dos resultados contratados, inexistindo exigência de alocação permanente ou dedicação exclusiva de profissionais.
 - d) Não haverá exigência de permanência contínua de profissionais nas dependências da Câmara, devendo a contratada disponibilizar equipe conforme demanda operacional, níveis mínimos de serviço contratados e tempo de resposta.
 - e) É vedada qualquer forma de subordinação direta entre os profissionais da contratada e a Administração, bem como o controle de jornada por parte desta.
-

7. DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

- a) A execução dos serviços deverá ocorrer sob regime de empreitada, sem dedicação exclusiva de mão de obra, competindo exclusivamente à contratada a responsabilidade pela organização, dimensionamento, gestão e supervisão de sua equipe técnica, bem como pela definição de escalas, turnos e substituições necessárias ao fiel cumprimento do objeto contratual.
- b) Em razão da natureza dos serviços, que podem demandar execução em horários diversos do expediente administrativo, inclusive no período noturno ou finais de semana, caberá à contratada assegurar a disponibilidade de profissionais em quantidade e qualificação suficientes para garantir a continuidade, regularidade e qualidade dos serviços prestados.
- c) Para eventos ou sessões com duração superior à jornada usual de trabalho, a contratada deverá adotar as medidas organizacionais necessárias, tais como revezamento ou ampliação de equipe, de modo a evitar interrupções, quedas de desempenho ou comprometimento da qualidade técnica dos serviços, recomendando-se, como parâmetro mínimo operacional, a atuação simultânea ou não de profissionais quando a complexidade ou duração do evento assim exigir.
- d) A Administração não exercerá qualquer ingerência sobre a gestão de pessoal da contratada, limitando-se à verificação dos resultados contratados, sendo vedada a caracterização de subordinação direta, pessoalidade ou habitualidade entre os profissionais da contratada e a contratante.
- e) A eventual insuficiência de equipe, inadequação técnica dos profissionais ou falhas decorrentes da organização interna da contratada, que resultem em prejuízo à execução dos serviços, serão consideradas falhas na execução contratual, sujeitando a contratada às medidas previstas neste Termo de Referência, inclusive glosas e penalidades.
- f) A contratada deverá assegurar a substituição imediata de profissionais, sempre que necessário, sem prejuízo da continuidade dos serviços, permanecendo integralmente responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais decorrentes da execução do contrato.
- g) A eventual necessidade de disponibilidade operacional em horários diversos do expediente administrativo não caracteriza dedicação exclusiva de mão de obra, cabendo exclusivamente à contratada definir sua estrutura operacional interna.

7.1. ESTIMATIVA OPERACIONAL

Para fins de dimensionamento da proposta:

- a) estimam-se até 12 sessões/eventos mensais (mínimo) para os Lotes 2 e 3;
- b) duração média estimada de 4 até 6 horas por evento;
- c) possibilidade de eventos extraordinários mediante agendamento prévio;
- d) Os quantitativos possuem caráter estimativo e destinam-se exclusivamente à formulação da proposta.

- e) Para fins deste Termo de Referência, considera-se evento qualquer sessão plenária, audiência pública, reunião institucional ou atividade oficial previamente agendada pela Câmara;
 - f) Os eventos extraordinários deverão ser comunicados com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e ficarão limitados a até 05 (cinco) ocorrências mensais adicionais por lote, sem alteração do valor contratual, desde que mantidas as características operacionais estimadas neste Termo de Referência.
-

8. RESPONSABILIDADE PELA GESTÃO DA MÃO DE OBRA

A contratada será integralmente responsável pela gestão de sua equipe, incluindo:

- a) Organização das escalas de trabalho;
- b) Controle de jornada;
- c) Cumprimento da legislação trabalhista vigente;
- d) Pagamento de salários, adicionais legais e encargos sociais.

A eventual execução de serviços em horários extraordinários, noturnos ou em finais de semana não implicará qualquer ônus adicional automático à Administração, sendo tais custos de responsabilidade exclusiva da contratada.

9. RESUMO DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

9.1 Objetivo

Estabelecer os níveis mínimos de desempenho para a execução dos serviços, definindo prazos, critérios de qualidade e indicadores de medição, com vistas a garantir a continuidade, eficiência e confiabilidade dos serviços contratados. SLA completo no Anexo I.

9.2 Sistema de Registro e Controle

Todos os atendimentos deverão ser registrados em sistema de gestão de chamados (service desk), fornecido pela contratada, contendo no mínimo:

- Data e hora de abertura;
- Classificação do chamado;
- Descrição da ocorrência;
- Responsável pelo atendimento;
- Data e hora de conclusão;

9.3 Classificação dos Chamados (Lote 1 – TI)

Prioridade	Descrição	Exemplo
Crítica	Interrupção total de serviço essencial	Servidor fora do ar
Alta	Impacto significativo em setor	Rede indisponível
Média	Impacto parcial	Sistema lento
Baixa	Solicitação sem impacto imediato	Instalação de software

9.4 Prazos de Atendimento (Lote 1 – TI)

Prioridade Início do Atendimento Solução

Crítica	até 1 hora	até 4 horas
Alta	até 2 horas	até 8 horas
Média	até 4 horas	até 24 horas
Baixa	até 8 horas	até 72 horas

9.5 Indicadores de Desempenho (Lote 1 – TI)

- Percentual de chamados atendidos no prazo $\geq 90\%$
- Disponibilidade de serviços críticos $\geq 98\%$

- Tempo médio de atendimento compatível com SLA
-

9.6 SLA – LOTES 2 E 3 (TRANSMISSÃO AUDIOVISUAL E SONORIZAÇÃO)

9.6.1 Lote 2 – Transmissão Audiovisual e Streaming

Execução de Eventos

- Disponibilidade da equipe técnica: 100% nos eventos agendados;
- Início da operação técnica: até 45 minutos antes do evento;
- Continuidade da transmissão ao vivo: $\geq 99\%$ do tempo total do evento;

Qualidade Técnica

- Estabilidade da transmissão sem interrupções críticas;
- Qualidade mínima de imagem compatível com transmissão Full HD;
- Enquadramentos adequados e operação regular das câmeras;
- Sincronização adequada entre áudio e vídeo;

Tempo de Resposta a Falhas

- Falha crítica em transmissão: correção imediata durante o evento. Será considerada interrupção crítica qualquer paralisação contínua da transmissão superior a 5 (cinco) minutos durante evento oficial;
- Falha não crítica: correção durante ou após o evento, conforme impacto operacional;

Redundância e Contingência

- Disponibilização de mecanismo alternativo de transmissão;
 - Utilização de equipamentos reserva essenciais quando necessário;
-

9.6.2 Lote 3 – Sonorização

Execução de Eventos

- Disponibilidade da equipe técnica: 100% nos eventos agendados;
- Início da operação técnica: até 45 minutos antes do evento;
- Continuidade da operação sonora durante toda a sessão ou evento;

Qualidade Técnica

- Ausência de ruídos críticos, microfonia excessiva ou interrupções prolongadas;
- Clareza e inteligibilidade na captação de voz;
- Estabilidade dos níveis de áudio durante toda a operação;

Tempo de Resposta a Falhas

- Falha crítica de áudio: correção imediata durante o evento. Será considerada falha crítica de áudio qualquer interrupção, ruído ou microfonia que comprometa a inteligibilidade da fala por período superior a

5 (cinco) minutos;

- Falha não crítica: correção conforme viabilidade operacional e impacto;

Redundância e Contingência

- Disponibilização de equipamentos reserva essenciais;
- Existência de solução alternativa mínima de captação ou reprodução de áudio;

9.7 Medição do SLA

A aferição será realizada mensalmente, com base:

- Nos registros do sistema de chamados;
 - Em relatórios apresentados pela contratada;
 - Na validação pela fiscalização do contrato;
-

9.8 Vinculação do Pagamento com o Cumprimento do SLA (Glosa)

O pagamento mensal estará condicionado ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço definidos neste Termo de Referência.

A glosa terá natureza exclusivamente de **ajuste remuneratório** e será aplicada de forma proporcional e isolada, nos seguintes termos:

Resultado do IAP (Índice de Atendimento)	Efeito no Pagamento Mensal do Lote
Igual ou superior a 90%	Pagamento Integral (100%)
Entre 80% e 89,99%	Retenção/Glosa de 5%
Entre 70% e 79,99%	Retenção/Glosa de 10%
Abaixo de 70%	Retenção/Glosa de 10% + Abertura de Processo Sancionador

FÓRMULA: $IAP = (\text{Indicadores atendidos} \div \text{indicadores aplicáveis no período}) \times 100$

A glosa será calculada mensalmente com base nos relatórios do service desk, registros de transmissão e validação da fiscalização contratual, após oportunizado o contraditório à contratada.

9.9 Penalidades

A aplicação de glosa não impede nem se confunde com a aplicação de penalidades administrativas previstas nos arts. 156 a 162 da Lei nº 14.133/2021, as quais serão impostas em caso de inadimplemento grave ou reincidente (ex.: descumprimento reiterado de SLA, falha na continuidade dos serviços críticos, descumprimento de obrigações trabalhistas ou de segurança da informação).

A **glosa** possui natureza estritamente remuneratória e indenizatória, consistindo no pagamento proporcional ao serviço efetivamente prestado. Será aplicada sempre que o objeto for executado com qualidade inferior à contratada ou em quantidade menor que a solicitada, conforme os indicadores de SLA.

A **multa** possui natureza sancionatória e será aplicada em razão de infração às cláusulas contratuais ou por inexecução parcial ou total, independentemente da aplicação da glosa.

Para evitar a dupla penalização (*bis in idem*), o atraso pontual na resolução de um chamado que já tenha gerado desconto proporcional no pagamento (glosa) não ensejará a aplicação de multa moratória, exceto em casos de:

- Reincidência específica mais de 03 (três) ocorrências da mesma natureza no mesmo mês;
- Interrupção de serviço crítico por culpa exclusiva da Contratada que comprometa a sessão legislativa;

c) Negligência comprovada na manutenção preventiva.

As penalidades serão aplicadas mediante processo administrativo regular, com ampla defesa e contraditório, e poderão cumular-se com a glosa quando os fatos configurarem infrações distintas.

9.10 Excludentes de Responsabilidade

Os prazos de solução estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA) serão suspensos, não sendo computados para fins de glosa, nas seguintes hipóteses:

- a) Aguardo de peças ou equipamentos de reposição cuja obrigação de fornecimento seja da **CONTRATANTE**;
- b) Indisponibilidade de acesso físico ou lógico ao ambiente por responsabilidade da Administração;
- c) Falhas em links de internet ou serviços de terceiros (como o YouTube) não geridos pela Contratada;
- d) Interrupções programadas e autorizadas pela fiscalização.

A suspensão do prazo deverá ser comunicada formalmente pela Contratada via sistema de chamados no momento da identificação do impedimento, devendo ser retomada imediatamente após a cessação do evento impeditivo.

9.11 Revisão do SLA

Os indicadores poderão ser revisados, mediante justificativa técnica e acordo entre as partes, visando adequação à realidade operacional.

10. MEDIÇÃO E PAGAMENTO

A medição dos serviços será realizada mensalmente, com base em relatórios técnicos, registros de execução e evidências documentais.

- a) Logs de sistema
- b) Relatórios de chamados
- c) Relatórios de transmissão
- d) Checklists assinados

Somente serão pagos os serviços efetivamente prestados e validados pela fiscalização contratual.

11. CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

A presente licitação será realizada na modalidade Pregão Eletrônico, com critério de julgamento pelo menor preço por lote, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

A adoção do Pregão justifica-se em razão de os serviços possuírem padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos neste Termo de Referência, permitindo competição objetiva entre os licitantes.

Os serviços possuem execução padronizada, rotineira e baseada em procedimentos operacionais objetivamente definidos, sendo possível a comparação objetiva das propostas e da execução contratual.

O julgamento observará:

- Menor preço por lote;
 - Atendimento integral das especificações técnicas;
 - Comprovação de qualificação técnica mínima;
 - Cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA).
-

12. HABILITAÇÃO

A habilitação técnica será exigida em conformidade com o art. 67 da Lei nº 14.133/2021, limitada às parcelas de maior relevância e valor significativo do objeto, vedadas exigências desnecessárias ou restritivas à competitividade.

As exigências serão **específicas por lote**, conforme a natureza dos serviços.

12.1 LOTE 1 – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

12.1.1 Qualificação Técnico-Operacional (Empresa)

A licitante deverá comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem:

- Execução de serviços de suporte técnico em ambiente com, no mínimo, **150 ativos de TI** (estações, servidores e rede) ou ambiente compatível com a complexidade do objeto;
 - Execução de atividades compatíveis com as parcelas de maior relevância, incluindo pelo menos 2 (dois) dos seguintes itens:
 - o Administração de redes TCP/IP e conectividade;
 - o Gerenciamento de servidores (Windows e/ou Linux);
 - o Implementação ou operação de políticas de backup;
 - o Suporte técnico a usuários e gestão de chamados;
-

12.1.2 Qualificação Técnico-Profissional (Equipe)

A licitante deverá comprovar que possui, em seu quadro permanente ou mediante compromisso de contratação, profissional(is) com:

- Formação técnica ou superior na área de Tecnologia da Informação;

- Experiência comprovada mínima de **2 (dois) anos** em atividades compatíveis com:

- o Administração de redes;
- o Suporte técnico a usuários;
- o Administração de servidores;

A comprovação poderá ser realizada mediante:

- Carteira de trabalho;
 - Contrato de prestação de serviços;
 - Declaração do empregador acompanhada de documentação comprobatória;
-

12.1.3 Observações Importantes (Lote 1)

- Não será exigido número mínimo de profissionais além do necessário à execução;
 - Não será exigida certificação específica obrigatória, admitindo-se certificações como critério de pontuação técnica (quando aplicável);
 - Será vedada a exigência de experiência excessiva ou desproporcional.
-

12.2 LOTES 2 E 3 – TRANSMISSÃO E SONORIZAÇÃO

12.2.1 Qualificação Técnico-Operacional (Empresa)

A licitante deverá apresentar atestado(s) que comprovem a execução de serviços compatíveis com o objeto, incluindo:

- Operação de sistemas de sonorização ou transmissão audiovisual em eventos ao vivo;
 - Execução de serviços com, no mínimo, 1 (uma) das seguintes características:
 - o Transmissão de eventos institucionais ou corporativos;
 - o Operação de sistemas de áudio com múltiplos microfones;
 - o Produção ou operação de streaming em plataforma digital;
-

12.2.2 Qualificação Técnico-Profissional (Equipe)

A licitante deverá comprovar a disponibilidade de profissional(is) com:

- Experiência mínima de **2 (dois) anos** em operação de sistemas de áudio ou transmissão ao vivo;
- Experiência em eventos com características similares (institucionais, corporativos ou equivalentes);

A comprovação seguirá os mesmos meios admitidos no lote 1.

12.2.3 Observações Importantes (Lote 2 e 3)

- Não será exigida formação específica obrigatória, considerando a natureza prática da atividade;
 - Não serão exigidos quantitativos excessivos de equipe na fase de habilitação;
 - A comprovação deverá ser compatível com a complexidade do objeto, sem restrição indevida à competitividade;
-

12.3 DISPOSIÇÕES GERAIS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA

- Os atestados poderão ser somados para fins de comprovação da capacidade técnica;
 - Será admitida a apresentação de atestados em nome da matriz ou filial;
 - A Administração poderá realizar diligências para verificação da veracidade das informações;
 - A exigência de qualificação técnica está limitada ao necessário para garantir a execução adequada do contrato, conforme art. 67 da Lei nº 14.133/2021;
-

13. VALOR ESTIMADO

O valor estimado da contratação, para fins de planejamento, é de R\$ 358.800,00 anuais, distribuídos da seguinte forma:

- a) Lote 1 – Tecnologia da Informação: R\$ 178.800,00/ano;
- b) Lote 2 – Transmissão Audiovisual: R\$ 102.000,00/ano;
- c) Lote 3 – Sonorização: R\$ 78.000,00/ano;

Os valores apresentados possuem caráter **referencial e preliminar**, sendo que a pesquisa de preços formal, com definição de metodologia e consolidação dos valores finais, será realizada pelo setor competente, nos termos do art. 23 da Lei nº 14.133/2021, antes da publicação do edital.

14. RESPONSABILIDADE TRABALHISTA

A contratada será a única responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais decorrentes da execução do contrato.

A Administração poderá reter valores em caso de indícios de inadimplemento trabalhista, até a regularização.

A Administração não manterá qualquer relação jurídica de natureza trabalhista com os empregados da contratada.

Poderão ser exigidos, para fins de fiscalização:

- Comprovantes de pagamento de salários;
- Recolhimentos de FGTS e INSS;
- Documentos relativos à regularidade trabalhista.

A fiscalização contratual não implicará reconhecimento de vínculo empregatício, limitando-se à verificação do cumprimento das obrigações contratuais. É vedado à Administração:

- Subordinar diretamente os empregados
 - Aplicar sanções disciplinares
 - Definir jornada individual
 - Controlar ponto
-

15. PROTEÇÃO DE DADOS, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E INTEGRIDADE

15.1. Proteção de Dados (LGPD): A Contratada, na qualidade de Operadora, obriga-se a tratar os dados pessoais a que tiver acesso em razão do contrato exclusivamente para a execução do objeto, seguindo as instruções da Contratante (Controladora) e observando a Lei nº 13.709/2018.

- 15.1.1. É vedada a utilização, reprodução ou compartilhamento de dados pessoais para fins distintos dos previstos neste Termo de Referência, sob pena de rescisão contratual e sanções legais.
- 15.1.2. Em caso de incidente de segurança ou vazamento de dados, a Contratada deverá comunicar a fiscalização da Câmara de forma imediata (prazo máximo de 24 horas), auxiliando na mitigação de danos e na elaboração de relatórios para a ANPD.

15.2. Segurança da Informação: A Contratada deverá implementar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda ou alteração, mantendo logs de acesso auditáveis durante toda a execução.

15.3. Integridade (Compliance): A Contratada declara conhecer e se compromete a cumprir as normas anticorrupção vigentes (Lei nº 12.846/2013), abstendo-se de qualquer prática que possa comprometer a integridade dos atos legislativos ou a impessoalidade da Administração Pública.

16. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

16.1 Gestão e Fiscalização do Contrato

A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por servidor(es) formalmente designado(s), nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021, competindo-lhes:

- Verificar o cumprimento integral das obrigações contratuais;
- Validar a execução dos serviços com base nos níveis de serviço (SLA/ANS);
- Analisar relatórios técnicos e evidências documentais;
- Registrar ocorrências, falhas e não conformidades;
- Determinar a correção de irregularidades identificadas;

A fiscalização será realizada de forma contínua, mediante:

- Sistema de registro de chamados;
- Relatórios mensais da contratada;
- Checklists de execução;
- Evidências técnicas (logs, registros e relatórios);

16.2 Procedimento de Apuração de Desempenho

A avaliação dos serviços será realizada mensalmente, com base nos indicadores definidos no SLA/ANS, observando:

- Apuração objetiva dos indicadores;
- Consolidação dos resultados em relatório de desempenho;
- Ciência formal da contratada;
- Possibilidade de manifestação e contraditório;

Somente após a validação pela fiscalização será autorizada a medição para pagamento.

16.3 GLOSA (DESCONTO POR INEXECUÇÃO OU EXECUÇÃO INADEQUADA)

A glosa consiste na redução proporcional do valor a ser pago, aplicável exclusivamente nos casos de:

- Serviço não executado;
- Execução parcial do serviço;
- Descumprimento de indicadores mínimos do SLA;

Regras de aplicação:

- A glosa será limitada ao valor do serviço não prestado ou não validado;
- A aplicação será precedida de registro formal da ocorrência;
- Será assegurado o direito de manifestação da contratada;

Importante:

A glosa possui natureza **remuneratória**, não se confundindo com penalidade administrativa.

16.4 PENALIDADES ADMINISTRATIVAS

O inadimplemento contratual sujeitará a contratada às sanções previstas nos arts. 156 a 162 da Lei nº 14.133/2021, observados o contraditório e a ampla defesa.

Poderão ser aplicadas, conforme a gravidade da infração:

- Advertência;
 - Multa;
 - Impedimento de licitar e contratar;
 - Declaração de inidoneidade;
-

16.4.1 Multas Contratuais

As multas poderão ser aplicadas nos seguintes casos:

- Descumprimento reiterado de obrigações contratuais;
- Falhas graves na execução dos serviços;
- Não atendimento às determinações da fiscalização;

A multa deverá observar:

- Proporcionalidade com a infração;
 - As multas poderão variar entre 0,5% e 10% do valor mensal do lote afetado, conforme gravidade da infração, reincidência e impacto operacional.
-

16.4.2 Distinção entre Glosa e Penalidade

Para fins de segurança jurídica e evitar dupla penalização:

- **Glosa:** aplicada quando houver não entrega ou entrega parcial do serviço (impacto direto no pagamento);
- **Penalidade:** aplicada quando houver infração contratual, comportamento inadequado ou descumprimento de obrigações legais;

A aplicação de penalidade não impede a aplicação de glosa, desde que **fundamentadas em fatos distintos**.

16.5 CLASSIFICAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS

Para fins de padronização da atuação da fiscalização:

Leve:

- Falhas pontuais sem impacto relevante na operação;
- Medida: advertência e registro;

Média:

- Descumprimento de SLA com impacto moderado;
- Medida: glosa proporcional e eventual multa;

Grave:

- Falha em serviço crítico (ex: indisponibilidade de sistema, falha de transmissão ao vivo); → Medida: glosa + multa + possibilidade de rescisão;
-

16.6 PROCEDIMENTO PARA APLICAÇÃO DE SANÇÕES

A aplicação de penalidades seguirá rito formal:

1. Registro da ocorrência pela fiscalização;
2. Notificação formal da contratada;
3. Concessão de prazo para defesa;
4. Análise técnica e decisão motivada;

5. Aplicação da sanção, se cabível;

16.7 RESCISÃO CONTRATUAL

A rescisão poderá ocorrer nos casos previstos no art. 137 da Lei nº 14.133/2021, especialmente em situações de:

- Descumprimento reiterado das obrigações;
 - Falhas graves que comprometam a continuidade dos serviços;
 - Inexecução total ou parcial do contrato;
-

16.8 GOVERNANÇA E CONTROLE

Serão adotadas as seguintes práticas:

- Relatórios mensais obrigatórios da contratada;
 - Reuniões periódicas de acompanhamento;
 - Auditoria documental pela fiscalização;
 - Registro histórico de desempenho;
-

17. GESTÃO DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO

A gestão de riscos da presente contratação observará a Matriz de Riscos constante no **Estudo Técnico Preliminar – ETP**, a qual integra o processo administrativo e estabelece a identificação, análise, classificação e tratamento dos riscos associados à execução contratual.

A referida matriz define as responsabilidades entre contratante e contratada, bem como as medidas preventivas e os planos de contingência aplicáveis, constituindo instrumento de apoio à fiscalização e à gestão do contrato.

A execução contratual deverá estar alinhada às diretrizes estabelecidas na Matriz de Riscos, especialmente quanto:

- à continuidade dos serviços;
- ao cumprimento dos níveis de serviço (SLA);
- à mitigação de riscos operacionais;
- à prevenção de falhas que possam comprometer a execução do objeto;

Eventuais ocorrências relacionadas aos riscos identificados deverão ser registradas e tratadas no âmbito da gestão contratual, podendo ensejar a aplicação das medidas previstas neste Termo de Referência, conforme a natureza e a gravidade da ocorrência.

ANEXO – I – MODELO DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA/ANS)

Vinculação: Instrumento integrante do Termo de Referência e do contrato administrativo, nos termos do art. 40 da Lei nº 14.133/2021, especialmente para definição de padrões de qualidade, critérios de medição e vinculação ao pagamento.

1. FINALIDADE

Estabelecer métricas objetivas de desempenho, níveis mínimos de qualidade, prazos operacionais, critérios de mensuração e consequências pelo descumprimento, assegurando a adequada execução contratual. Indicadores não aferíveis por ausência de dados válidos serão considerados não atendidos.

Indicadores não aferíveis por ausência de dados ou registros imputáveis à contratada poderão ser considerados não atendidos.

2. ABRANGÊNCIA

Aplica-se integralmente aos serviços contratados:

- Lote 1 – Tecnologia da Informação;
 - Lote 2 – Transmissão Audiovisual e Streaming;
 - Lote 3 – Sonorização;
-

3. DEFINIÇÕES OPERACIONAIS

Para fins deste SLA, consideram-se:

- **Chamado:** solicitação formal registrada no sistema de atendimento
- **Tempo de resposta:** intervalo entre abertura do chamado e início do atendimento
- **Tempo de resolução:** intervalo entre abertura do chamado e solução definitiva
- **Disponibilidade:** percentual de tempo em que o serviço permanece operacional
- **Falha perceptível:** interrupção ou degradação visível/ audível ao usuário final
- **Falha crítica:** ocorrência que provoque interrupção total ou degradação severa de serviço essencial, comprometendo sessão legislativa, transmissão oficial, autenticação, rede principal ou inteligibilidade do áudio
- **Degradação severa:** redução significativa da qualidade, desempenho ou estabilidade de serviço essencial, ainda que sem interrupção total, capaz de comprometer a utilização adequada pelos usuários ou prejudicar a execução regular das atividades institucionais, incluindo lentidão excessiva, perda recorrente de conectividade, falhas intermitentes de transmissão, instabilidade de áudio ou degradação perceptível da qualidade operacional.
- **Indisponibilidade:** estado em que sistema, serviço, equipamento, rede, transmissão ou recurso tecnológico permanece total ou parcialmente inacessível ou inoperante, impossibilitando sua utilização normal pelos usuários ou pela Administração.
- **Interrupção parcial:** ocorrência que afete apenas parte da funcionalidade, desempenho ou alcance operacional do serviço, sem provocar paralisação integral da atividade, mas com impacto relevante na utilização regular do ambiente tecnológico, da transmissão audiovisual ou da operação de áudio.

- **Evento extraordinário:** sessão, reunião, audiência pública, solenidade, atividade institucional ou demanda operacional não prevista na programação ordinária da Câmara Municipal, comunicada previamente à contratada, cuja execução possa ocorrer fora dos horários habituais ou em condições operacionais específicas.
 - **Janela de manutenção:** período previamente autorizado pela fiscalização contratual para realização de intervenções técnicas programadas, atualizações, ajustes, testes, correções ou atividades preventivas, durante o qual poderá ocorrer indisponibilidade parcial ou total dos serviços sem incidência de penalidade, desde que previamente comunicada e aprovada pela Administração.
 - **Evento:** sessão plenária ou atividade institucional transmitida.
-

4. METODOLOGIA DE MENSURAÇÃO

A avaliação será realizada mensalmente, com base em:

- Sistema de registro de chamados
- Logs de sistemas e redes
- Relatórios técnicos da contratada
- Evidências documentais
- Validação formal da fiscalização

A pontuação global será calculada pela **média ponderada dos indicadores**, considerando seus respectivos pesos.

Indicador	Peso
Tempo de resposta	25%
Tempo de resolução	25%
Disponibilidade	30%
Backup	10%
Satisfação	10%

5. INDICADORES DE DESEMPENHO

5.1 LOTE 1 – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

5.1.1 Tempo de resposta a chamados críticos

- Fórmula: (Chamados atendidos dentro do prazo / Total de chamados críticos) × 100
 - Meta: ≥ 95%
 - Prazo máximo: 1 hora
-

5.1.2 Tempo de resolução de incidentes críticos

- Fórmula: (Chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados críticos) × 100
 - Meta: ≥ 90%
 - Prazo máximo: 4 horas úteis
-

5.1.3 Disponibilidade da infraestrutura tecnológica

- Fórmula: (Tempo total disponível – tempo de indisponibilidade) / tempo total × 100
 - Meta: ≥ 98%
 - Forma de apuração: logs e ferramentas de monitoramento
-

5.1.4 Execução e integridade de backups

- Fórmula: (Backups executados com sucesso / Total programado) × 100
 - Meta: 100%
 - Verificação: relatórios + testes periódicos de restauração
-

5.1.5 Índice de satisfação do usuário

- Fórmula: média das avaliações em escala de 0 a 10
 - Meta: ≥ 8,5
 - Amostragem mínima: 20% dos atendimentos mensais
-

INDICADORES – LOTE 2 (TRANSMISSÃO AUDIOVISUAL)

Indicador	Meta
-----------	------

Disponibilidade da equipe nos eventos	100%
---------------------------------------	------

Continuidade da transmissão	≥ 99%
-----------------------------	-------

Início da operação antes do evento	≥ 95%
------------------------------------	-------

Ocorrências críticas de transmissão	0
-------------------------------------	---

INDICADORES – LOTE 3 (SONORIZAÇÃO)

Indicador	Meta
Disponibilidade da equipe nos eventos	100%
Continuidade operacional do áudio	≥ 99%
Ocorrências críticas de áudio	0
Qualidade mínima de captação sonora	≥ 95%

6. CLASSIFICAÇÃO DE PRIORIDADE

Prioridade Início do Atendimento (Resposta) Prazo de Solução (Resolução)

Crítica	Até 1 hora	Até 4 horas
Alta	Até 2 horas	Até 8 horas
Média	Até 4 horas	Até 24 horas
Baixa	Até 8 horas	Até 72 horas

Os Lotes 2 e 3 observarão os critérios específicos de continuidade operacional previstos neste SLA.

7. APURAÇÃO DO DESEMPENHO

A pontuação mensal será calculada pela soma ponderada dos indicadores.

8. VINCULAÇÃO AO PAGAMENTO

Faixa de desempenho	Consequência
Resultado do IAP (Índice de Atendimento)	Efeito no Pagamento Mensal do Lote
Igual ou superior a 90%	Pagamento Integral (100%)
Entre 80% e 89,99%	Retenção/Glosa de 5%
Entre 70% e 79,99%	Retenção/Glosa de 10%
Abaixo de 70%	Retenção/Glosa de 10% + Abertura de Processo Sancionador

FÓRMULA: $IAP = (\text{Indicadores atendidos} \div \text{indicadores aplicáveis no período}) \times 100$

A glosa será calculada mensalmente com base nos relatórios do service desk, registros de transmissão e validação da fiscalização contratual, após oportunizado o contraditório à contratada.

9. PENALIDADES COMPLEMENTARES

Além das glosas, poderão ser aplicadas:

- Advertência formal
- Multa contratual
- Rescisão
- **Penalidades por Descumprimento** (aplicadas mensalmente sobre o valor do lote)

Nível	Descrição	Penalidade
Leve		
	Atraso pontual sem impacto em sessão ou indisponibilidade	
	Advertência formal + registro	
Médio	Não cumprimento de meta $\geq 10\%$ em qualquer no mês	Desconto de 5% no valor mensal
Grave	Falha em transmissão ao vivo, indisponibilidade crítica > 4h ou ausência de operador	Desconto de 10% no valor mensal + possibilidade de rescisão (Lei 14.133/2021)

- Desde que comprovada culpa ou negligência. Exclui fatores externos.
- Sem prejuízo das sanções da Lei 14.133