



TERMO DE REFERÊNCIA n.º 1/2026
SUPERVISÃO DE INFRA, TECNOLOGIA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço continuado, sob demanda, remunerado por horas efetivamente medidas, de suporte técnico em rede de computadores, segurança da informação e comunicação unificada, 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, segurança da informação e comunicação unificada	Até 1.200 (mil e duzentas) horas anuais, sem limite mensal

1.2. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.2.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista a necessidade de manter a disponibilidade e o funcionamento adequado dos sistemas de infraestrutura de TI, considerando a complexidade técnica dos equipamentos e a necessidade de conhecimento especializado contínuo.

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

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. O Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul (TCE-RS), no âmbito de suas competências legais definidas pelo artigo 71 da Constituição Federal e da Constituição do Estado do Rio Grande do Sul, com organização prevista na Lei Estadual nº 11.424 e Resolução nº 1028/2015, exerce, juntamente com a Assembleia Legislativa, o controle externo das contas do Estado.

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 TCE-RS compreende:

- Sistema de Comunicação Unificada: moderna central telefônica integrada com recursos de videoconferência, instalada na sede e nos nove Serviços Regionais, funcionando completamente integrado com a rede de computadores e os servidores de aplicação;
- 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), proteção de endpoints (EDR/EPP), detecção e resposta estendida (XDR) e outras soluções de segurança.

2.3. A complexidade e criticidade desses sistemas demandam suporte técnico especializado e contínuo. A ausência de suporte técnico especializado e contínuo compromete diretamente:

- A comunicação interna e externa do Tribunal;
- O acesso aos sistemas institucionais e processos eletrônicos;
- A segurança das informações sob custódia do TCE-RS;
- A realização de sessões virtuais e videoconferências;
- O cumprimento dos prazos e obrigações constitucionais do Tribunal.

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 Tribunal.

2.5. Os resultados pretendidos com a presente contratação compreendem: (i) redução da indisponibilidade dos sistemas de infraestrutura de TI; (ii) melhoria do tempo de resposta a incidentes; (iii) aumento da rastreabilidade das intervenções técnicas; e (iv) manutenção da conformidade com os requisitos de segurança da informação aplicáveis ao TCE-RS.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A solução contratada consiste na prestação de serviços contínuos de suporte técnico especializado em infraestrutura de rede de computadores, segurança da informação e comunicação unificada, com disponibilidade garantida por níveis de serviço (SLA) diferenciados por severidade de incidente, abrangendo a sede e os nove Serviços Regionais do Tribunal.

3.2. Trata-se de serviço de natureza continuada, nos termos do art. 106 da Lei nº 14.133/2021, sem fornecimento de bens ou equipamentos, sem geração de resíduos físicos e sem necessidade de obras ou adequações estruturais.

3.3. A escolha da presente solução justifica-se por sua maior aderência aos requisitos de disponibilidade ininterrupta para incidentes críticos, atendimento em dias úteis para demandas de rotina, cobertura integrada dos ambientes de rede, segurança e comunicação unificada, e utilização de sistema informatizado de gestão de chamados com controle de SLA por severidade, sendo ainda compatível com o histórico contratual do TCE-RS e com os preços de mercado identificados na pesquisa realizada.

3.4. A contratação não se enquadra em hipótese de dispensa ou inexigibilidade de licitação, devendo ser realizada por meio de processo licitatório na modalidade Pregão Eletrônico, tendo em vista a natureza de serviço comum de tecnologia da informação passível de julgamento objetivo por menor preço.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO — ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

4.1. O serviço prestado deverá ser de qualidade e estar estritamente de acordo com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.



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

Rede de computadores:

- Cisco Nexus 31108 (switch datacenter);
- Cisco Catalyst 9200L (switch);
- Cisco Catalyst 3560X (switch);
- Cisco Catalyst 1924C (switch);
- Cisco Catalyst 2950 (switch);
- Cisco Catalyst 2960 (switch);
- Cisco ISR 4331 (router);
- Cisco ISR 4321 (router);
- Cisco 2620XM (router);
- Cisco 1905/k9 (router);
- Cisco 2901-V/K9 (router);
- Wave-294-K9 (waas);
- Wave-694-K9 (gerência);
- Air 1042N (access point);
- Air 1602I (access point);
- Wireless Controller 5508;
- Peplink Balancer BPL-580 (loadbalancer);
- Catalyst 9400 Series 10 slot, 1xSup, 2xLC (switch core);
- Cisco Catalyst Center Virtualizado.

Segurança da Informação:

- Cisco Firepower Management Center (gerência);
- Cisco Firepower 2110 (NGFW);
- Cisco Identity Service Engine (NAC);
- Cisco Secure Endpoint Advantage (EDR/EPP);
- Cisco Extended Detection and Response (XDR);
- Cisco Umbrella;
- Cisco DUO.

Comunicação Unificada:

- Servidores Cisco C240;
- Telefones IP Cisco;
- ATAs Cisco;



- Cisco CUCM 12.5;
- Cisco UCCX 12.5;
- Cisco IM&P 12.5;
- Cisco ExpressWay E e C com RMS;
- Gateways de Voz — Roteadores 2921;
- Tarifador SUMUS;
- Cisco Codec SX20;
- Cisco Codec SX10;
- Gateways de Voz — Roteadores C8200;
- Cisco Webex Meeting (Mensagens e Reuniões);
- Cisco Webex Calling (PABX em Nuvem);
- Cisco Webex Contact Center;
- Cisco Room Bar.

4.1.2. A empresa contratada deverá prestar os seguintes serviços:

Suporte Técnico, mediante autorização do Tribunal:

- Atualizar softwares para obtenção de melhoramentos ou correções de problemas;
- Auxiliar na operação dos equipamentos e softwares da rede de computadores, segurança e solução de comunicações unificadas do TCE-RS;
- Auxiliar na substituição de módulos ou troca de equipamentos e licenças;
- Resolver problemas visando o reestabelecimento dos serviços de rede, segurança e/ou Comunicações Unificadas;
- Documentar as intervenções realizadas no fechamento das ordens de serviço.

Atividades de Consultoria:

- Mediante solicitação do Tribunal, a CONTRATADA deverá abrir uma Ordem de Serviço de consultoria para analisar e otimizar as configurações dos equipamentos e softwares que compõem a rede de computadores, segurança ou solução de Comunicação Unificada;
- Sugerir mudanças topológicas que trariam benefício ao TCE-RS;
- Sugerir mudanças em configurações de ativos que tragam maior qualidade aos serviços prestados e economia ao TCE-RS;
- Previamente, a CONTRATADA deverá informar ao Tribunal 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;
- 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.



4.2. Sustentabilidade

4.2.1. A execução do serviço deverá atender aos seguintes requisitos de sustentabilidade:

- Contribuir para a redução do impacto ambiental por meio da otimização dos recursos de comunicação e prolongamento da vida útil dos ativos tecnológicos existentes;
- Promover a redução do uso de papel e de deslocamentos físicos, em consonância com as plataformas digitais mantidas pela contratação.

4.3. Indicação de Marcas ou Modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021)

4.3.1. Na presente contratação será admitida a indicação da marca Cisco Systems, tendo em vista que o parque de equipamentos do TCE-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.

4.4. Exigência de Amostra ou Prova de Conceito (Art. 41, inciso II, da Lei nº 14.133, de 2021)

4.4.1. Não será exigido.

4.5. Da Vedação de Utilização de Marca/Produto na Execução do Serviço (Art. 41, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

4.5.1. Não se aplica.

4.6. Subcontratação

4.6.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.7. Garantia do Serviço Prestado

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

4.8. Garantia da Contratação

4.8.1. 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. A análise de risco da execução considerou os seguintes fatores: (i) o pagamento é realizado somente após a efetiva medição das horas executadas, eliminando o risco de pagamento antecipado sem contraprestação; (ii) as exigências de qualificação técnica e certificações reduzem significativamente o risco de inexecução por incapacidade técnica; (iii) o modelo de contratação por ordens de serviço, com rastreabilidade integral, permite fiscalização contínua e ação tempestiva diante de inadimplemento; e (iv) as sanções administrativas previstas no contrato são suficientes para mitigar



os riscos residuais identificados. Com base nessa análise objetiva, a exigência de garantia contratual não se mostra proporcional ao porte e às características do objeto.

4.9. Necessidade de Vistoria

4.9.1. 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. A opção pela declaração substitutiva impede alegação posterior de desconhecimento das condições de execução como justificativa para inadimplemento ou pleito de reequilíbrio econômico-financeiro.

4.9.2. 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 TCE/RS através do telefone (51) 3214-9832, e ser realizada com antecedência mínima de 1 (um) dia útil da data estabelecida para abertura da licitação.

4.10. Capacitação Técnica

4.10.1. Maturidade e Capacidade Técnica da Empresa:

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, superiores, ou que abranjam as exigidas, vigentes à data da licitação:

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

Competências Essenciais:

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

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, antimalware, MFA e XDR.

4.10.2. Capacitação Técnica de Profissionais:

A proponente deverá comprovar que sua equipe técnica — formada por profissionais com vínculo CLT, PJ, ou que figurem como sócios no contrato social — possui, em conjunto, as certificações Cisco relacionadas nas alíneas "a" a "d" a seguir, admitindo-se que sejam detidas por um único profissional ou distribuídas entre mais de um integrante da equipe:



- a) Conectividade de Rede e SDWAN: certificação CCIE Enterprise (Cisco Certified Internetwork Expert Enterprise); e certificação CCNP (Cisco Certified Network Professional) Enterprise com a certificação de especialista Enterprise Wireless Implementation (CCS-EWI);
- b) Segurança: certificação CCNP (Cisco Certified Network Professional) Security; e as certificações de especialista (Cisco Certified Specialist) Network Security Firepower (CCS-NSF) ou 300-710 SNCF, Network Security VPN Implementation (CCS-NSVPNI) ou 300-730 SVPN, e Security Identity Management Implementation (CCS-SIMI) ou 300-715 SISE;
- c) Comunicação Unificada: certificação CCNP (Cisco Certified Network Professional) Collaboration;
- d) Contact Center: certificação CWCCE (Cisco Webex Contact Center Expert).

As certificações citadas são necessárias para garantir que a empresa tenha em seu quadro de colaboradores especialistas para atender às demandas relativas: à rede de dados sem fio (controlador central, Pontos de Acesso, roteadores, switches e SDWAN); à segurança de rede (firewall de internet, solução EDR/EPP, DUO MFA, integrações e análises de incidentes no Cisco XDR e configurações NAC avançadas); à Comunicação Unificada (central telefônica, telefones VoIP e videoconferência); e ao Contact Center (central de atendimento em plataforma omnichannel, abrangendo todo o ciclo de vida da solução, desde a concepção até o suporte contínuo, customização e otimização).

Para fins de habilitação, a comprovação de que a empresa possui em seu quadro os profissionais com as certificações exigidas poderá ser feita mediante contrato de trabalho, contrato de prestação de serviços (PJ) ou instrumento societário (sócio), sendo também aceita declaração de compromisso de contratação futura do(s) profissional(is) certificado(s), desde que o vínculo efetivo seja comprovado até o início da execução contratual.

As comprovações das certificações deverão ser realizadas por meio de validação direta junto ao fabricante Cisco Systems: para as certificações referidas nas alíneas "a", "b" e "c", pelo endereço eletrônico <https://www.cisco.com/go/verifycertificate>; para a certificação referida na alínea "d", pelo diretório oficial da Cisco, disponível em <https://www.cisco.com/site/us/en/learn/training-certifications/training/learning-partner-program/platinum-learning-partner.html>.

4.10.3. Atestados de Capacidade Técnica:

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 CallManager;
- Cisco Webex;
- Cisco ISE;
- Cisco Catalyst Center;

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.
- 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.

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

4.10.4. Justificativa das exigências de capacitação técnica:

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 Tribunal.

Tais certificações garantem a capacidade técnica para a operação, sustentação, manutenção, configuração e integração do ambiente de TI do TCE, abrangendo as soluções Cisco Firepower, Cisco CallManager, Cisco Webex, Cisco DUO, Cisco ISE, Cisco Catalyst Center, bem como sua integração com a solução de detecção e resposta estendida a ameaças (Cisco XDR), assegurando a confiabilidade, a disponibilidade e a segurança dos serviços prestados.

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 Tribunal, 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.

4.10.5. Durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter os quantitativos mínimos de profissionais e respectivas certificações exigidas no item 4.10.2.

4.10.6. 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.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Condições de execução

A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:



5.1.1. Ordem de Serviço

Os serviços serão demandados pelo TCE-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.

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.

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.

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.

5.1.2. 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.

5.1.3. Fases do ciclo de vida contratual

A execução contratual observará as seguintes fases:

a) Implantação: integração ao sistema de chamados do TCE-RS, levantamento do inventário de ativos cobertos, definição de protocolos de escalonamento e realização de reunião inicial de alinhamento técnico, conforme previsto no item 6.4.3. Esta fase deverá ser concluída nos primeiros 15 (quinze) dias úteis da vigência contratual.



b) Operação: atendimento de chamados dentro dos prazos de SLA definidos no item 5.1.4, execução de atividades de suporte e consultoria mediante ordens de serviço, emissão de relatórios mensais e realização de reuniões periódicas de acompanhamento.

c) Encerramento: encerramento de todos os chamados em aberto, transferência à CONTRATANTE da documentação técnica produzida durante a vigência contratual, desativação formal de todos os acessos concedidos à CONTRATADA e entrega de relatório final de execução. O encerramento deverá ser concluído em até 15 (quinze) dias úteis após o término da vigência ou rescisão contratual, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

5.1.4. Acordo de Nível de Serviço

A CONTRATADA deverá providenciar atendimento conforme os critérios de priorização e prazos estabelecidos nos níveis de severidade de incidentes descritos a seguir. 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.

NÍVEL: CRÍTICO

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

Prazos (contados a partir da abertura do chamado):

- até 01 (uma) hora para início do atendimento remoto (24x7);
- até 02 (duas) 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.

NÍVEL: URGENTE

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

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.

NÍVEL: ROTINA



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.

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).

NÍVEL: CONSULTORIA

Classificação: aplica-se às Ordens de Serviço de consultoria previstas no item 4.1.2, destinadas à análise e otimização de configurações, mediante solicitação do Tribunal.

Prazos (contados a partir da abertura da OS de consultoria):

- até 02 (dois) dias úteis para apresentação, pela CONTRATADA, do plano de trabalho contendo a estimativa de horas necessárias à execução da consultoria;
- o início da execução fica condicionado à aprovação do plano de trabalho e à autorização expressa do Fiscal do Contrato ou seu suplente;
- até 05 (cinco) dias úteis, contados da autorização, para entrega do relatório técnico em formato PDF contendo os resultados da consultoria, conforme item 4.1.2.

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.

5.1.5. Local e horário da prestação de serviço: Os serviços deverão ser prestados na sede deste Tribunal, localizado na Rua Sete de Setembro, 388 – 2º andar, Porto Alegre/RS, 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. A contratada deverá demonstrar, na proposta ou no início da execução contratual, a estrutura operacional necessária para o cumprimento integral dos prazos de SLA estabelecidos no item 5.1.4.

5.2. Materiais a serem disponibilizados

5.2.1. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à prestação do suporte técnico, promovendo sua substituição quando necessário, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

5.3. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

5.3.1. O teto anual contratado é de 1.200 (mil e duzentas) horas de suporte técnico, sem limite mínimo de consumo mensal e sem exigência de consumo mínimo em qualquer período. O quantitativo foi dimensionado com base na análise da série histórica do contrato anterior, que registrou média de aproximadamente 50 (cinquenta) horas mensais consumidas, incorporando



margem técnica destinada a absorver variações de demanda, incidentes críticos extraordinários e o escopo ampliado de segurança da informação incorporado à nova contratação. O pagamento mensal corresponderá exclusivamente às horas efetivamente executadas e medidas no período de referência, apuradas com base nas ordens de serviço encerradas.

5.3.2. Para atendimentos fora de horário comercial, cada hora de atendimento será contabilizada como 2 h (duas horas) de serviço. 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.

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

5.3.4. 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.

5.3.5. Até o quinto dia útil de cada mês, a CONTRATADA deverá enviar ao Tribunal, via correio eletrônico, relatório em formato PDF contendo cópia das ordens de serviço atendidas no mês anterior e planilha detalhando o total da fatura, incluindo o saldo de horas disponível no teto anual. Os relatórios devem ser enviados para o Fiscal do Contrato e seu suplente.

5.3.6. A critério da CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá elaborar e apresentar de forma excepcional, mediante solicitação expressa e justificada da CONTRATANTE, 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 mencionados no item 4.1.1. O relatório deverá contemplar, no mínimo:

- Visão geral dos alertas detectados nas soluções avaliadas;
- Informações sobre o consumo e disponibilidade de licenças das soluções monitoradas;
- Recomendações técnicas para correções ou melhorias, quando aplicáveis.

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

5.4. Condições de atendimento à garantia

5.4.1. Uma vez notificada, a CONTRATADA realizará a reparação na prestação do serviço não executado de acordo com as especificações deste Termo de Referência, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

5.4.2. O prazo indicado no subitem anterior, durante seu transcurso, poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante solicitação escrita e justificada da CONTRATADA, aceita pelo CONTRATANTE.

5.4.3. Decorrido o prazo para reparos na prestação do serviço ou da apresentação de justificativas pela CONTRATADA, fica o CONTRATANTE autorizado a contratar empresa diversa para executar as substituições, reparos ou ajustes necessários, bem como a exigir da CONTRATADA o reembolso pelos custos respectivos.



5.5. Outras condições de execução do serviço

5.5.1. Segurança da Informação e LGPD no Atendimento

5.5.1.1. 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.

5.5.1.2. 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.

5.5.1.3. 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.

5.5.1.4. 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.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. 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.

6.2. 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.

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

6.4. Fiscalização

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

6.4.2. A fiscalização do Tribunal, 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, sem qualquer ônus para o Tribunal e sem que assista ao Contratado qualquer indenização pelos custos daí decorrentes.



6.4.3. 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, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

6.4.4. 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.

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

6.5. Sanções Administrativas

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

6.6. Outras exigências na execução do objeto

6.6.1. O contrato deverá prever a possibilidade de renovação até o prazo máximo permitido pela Lei nº 14.133, de 2021.

6.6.2. Dúvidas relativas ao objeto podem ser sanadas através do setor SITS (Supervisão de Infra, Tecnologia e Segurança da Informação), pelo telefone (51) 3214-9832, ou através do e-mail sitsi@tce.rs.gov.br.

6.6.3. Os casos omissos serão resolvidos de acordo com a Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas aplicáveis.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. Forma de Medição

7.1.1. O pagamento será realizado mensalmente, tomando como base os relatórios de atendimento descritos no item 5.3.5, observadas as regras de contabilização de horas estabelecidas nos itens 5.3.1 a 5.3.4. A medição mensal aprovada pelo fiscal do contrato é o documento hábil para liberação do pagamento junto à Supervisão de Orçamento e Finanças (SEFIN), correspondendo às horas efetivamente executadas no período de referência, limitadas ao teto anual definido no item 5.3.1.

7.2. Prazo de Pagamento

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

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento a ser informado pela SOF/SELC, via Central de Serviços, quando da realização da etapa de enquadramento legal desta contratação.



8.2. Exigências de Habilitação

8.2.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

8.2.2. Os critérios de qualificação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

8.2.3. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor são os estabelecidos no item 4.10 deste Termo de Referência.

8.3. Participação de Consórcio e Cooperativas

8.3.1. Não será admitida a participação de pessoas jurídicas em regime de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição, nos termos do art. 15 da Lei nº 14.133, de 2021, tendo em vista as características técnicas, operacionais e gerenciais do objeto. A contratação demanda atuação integrada e tempestiva sobre ambientes críticos de rede de computadores, segurança da informação e comunicação unificada, com atendimento sob demanda por Ordens de Serviço e cumprimento de prazos de SLA, inclusive em regime 24x7 para incidentes críticos e urgentes. Nesse contexto, a execução por consórcio poderia gerar fragmentação de responsabilidades, dificuldades de coordenação técnica e conflitos quanto à atribuição de causas e obrigações entre consorciadas, especialmente em incidentes capazes de comprometer a disponibilidade da infraestrutura tecnológica do TCE-RS. Além disso, o objeto constitui contratação estruturante para a sustentação e evolução do ambiente tecnológico do Tribunal, abrangendo soluções essenciais de segurança e conectividade, como autenticação multifator, controle de acesso à rede, proteção de endpoints, filtragem e análise de ameaças, majoritariamente integradas ao ecossistema Cisco. A concentração da responsabilidade técnica e contratual em uma única empresa favorece a rastreabilidade das intervenções, a agilidade decisória, a responsabilização direta pelo cumprimento dos níveis de serviço e a fiscalização contratual pela CONTRATANTE. A vedação não compromete a competitividade do certame, pois o mercado de prestação de serviços especializados em soluções Cisco conta com pluralidade de empresas aptas a atender individualmente às exigências técnicas estabelecidas neste Termo de Referência, não se tratando de objeto cujo vulto ou complexidade torne necessária a reunião de empresas para viabilizar a participação no procedimento licitatório.

8.3.2. Não será admitida a participação de cooperativa de trabalho, qualquer que seja a sua forma de constituição, dado que há vínculo de subordinação direta entre o profissional e a empresa contratada para a prestação dos serviços.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso de forma a possibilitar que os licitantes ofertem propostas com valores mais condizentes aos praticados no mercado, considerando suas próprias estimativas de custos, sem que exista interferência externa. A divulgação prévia do valor estimado comprometeria a competitividade do certame ao induzir os licitantes a formular propostas convergentes ao teto divulgado, em detrimento da obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração. No entanto, não haverá prejuízo à transparência, visto que a informação será publicizada após o julgamento das propostas.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA



10.1. A dotação orçamentária será informada pela Supervisão de Orçamento e Finanças — SOF, via Central de Serviços, durante a fase de enquadramento orçamentário.

11. EQUIPE DE APOIO

11.1. Indicação de equipe de apoio:

11.1.1. Carlos Eduardo Manzoni Moreira, Auditor de Controle Externo, matrícula nº 17000520 – SITSI (Supervisão de Infra, Tecnologia e Segurança da Informação).

11.1.2. Luís Henrique Gonçalves de Oliveira, Auditor de Controle Externo, matrícula nº 17001530 – SERSI (Serviço de Rede e Segurança da Informação).

11.1.3. Daniel Coelho Vaz Henriques, Auditor de Controle Externo, matrícula nº 17007440 — DTI (Direção de Tecnologia da Informação).

11.2. Sugestão de fiscais e suplentes:

11.2.1. Carlos Eduardo Manzoni Moreira, Auditor de Controle Externo, matrícula nº 17000520 – SITSI (Supervisão de Infra, Tecnologia e Segurança da Informação).

11.2.2. Luís Henrique Gonçalves de Oliveira, Auditor de Controle Externo, matrícula nº 17001530 – SERSI (Serviço de Rede e Segurança da Informação).

11.2.3. Ricardo Fritsch, matrícula 27007090 – Direção de Tecnologia da Informação.

11.2.4. Daniel Coelho Vaz Henriques, matrícula nº 17007440 — Direção de Tecnologia da Informação.

Porto Alegre, 2 de setembro de 2026.

Carlos Eduardo Manzoni Moreira, Auditor de Controle Externo, matrícula nº 17000520 – Supervisão de Infra, Tecnologia e Segurança da Informação.

Daniel Coelho Vaz Henriques, Auditor de Controle Externo, matrícula nº 17007440 – Direção de Tecnologia da Informação.