TERMO DE REFERÊNCIA

PROTOCOLO Nº: 7947/2026
ÓRGÃO: Câmara Municipal de Canoas/RS
FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei nº 14.133/2021
DATA: 04/05/2026
VERSÃO: Consolidada – revisão em atendimento ao Parecer Jurídico (Protocolo nº 027238, de 22/10/2026), referente ao Pregão Eletrônico nº 0007/2026 e à Impugnação nº 25239/2026

---

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 Anexo I do 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. As interfaces entre os lotes estão definidas no item 4.4, sem sobreposição de obrigações.

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, totalizando 173 ativos de TI:

- 150 (cento e cinquenta) estações de trabalho;
- 03 (três) servidores de rede;
- Infraestrutura de rede lógica estruturada, incluindo 20 (vinte) 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 e 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.

A administração técnica abrange o repositório institucional de gravações das sessões (item 4.4.3), limitada à sua disponibilidade, ao controle de permissões de acesso e ao monitoramento de capacidade, com alerta à fiscalização quando a ocupação atingir 80%. O conteúdo das gravações é de responsabilidade da contratada do Lote 2, e a infraestrutura e a capacidade, da contratante. O repositório de gravações não integra, por padrão, a política de backup do item 4.1.8.1, podendo a contratante incluí-lo mediante disponibilização da capacidade correspondente.

4.1.8.1 Política de Backup

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

- Frequência:
  - Backup diário incremental;
  - Backup semanal completo (full backup).
- Estratégia de Armazenamento (regra 3-2-1 recomendada):
  - 3 (três) cópias dos dados;
  - Em 2 (dois) tipos diferentes de mídia;
  - 1 (uma) cópia off-site (nuvem ou repositório externo segregado).
- Retenção:
  - 30 (trinta) dias para backups operacionais (incrementais/diários);
  - 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, o sucesso e o 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 Criticidade	Descrição	RPO Máximo	RTO Máximo	Frequência de Teste
Crítico	Servidores principais, Active Directory, sistemas institucionais, autenticação e bancos de dados críticos	4 horas	8 horas	Mensal

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; e 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 a infraestrutura tecnológica, incluindo hardware e licenças de software, é fornecida pela contratante, cabendo à contratada a operação, suporte, configuração e manutenção do ambiente, observadas as exceções do item 4.4.2.

4.2 Lote 2 – Transmissão Audiovisual e Streaming

A execução deverá considerar:

- Operação das câmeras e sistemas de captura da Câmara (04 a 05 câmeras Full HD, fornecidas pela contratante);
- Controle de streaming e codificação;
- Gerenciamento da transmissão no canal oficial da Câmara no YouTube, incluindo publicação e organização do conteúdo;
- Monitoramento da estabilidade da transmissão;
- Recebimento do sinal de áudio mixado entregue pela contratada do Lote 3, com sincronização entre áudio e vídeo.

Padrão mínimo:

- Imagem em resolução Full HD (1080p);
- Streaming contínuo e estável.

Gravação e arquivamento (detalhamento no item 4.4.3):

- Gravação integral de cada evento em arquivo digital (MP4/H.264, 1080p, ou formato equivalente aprovado pela fiscalização);
- Transferência ao repositório institucional da contratante em até 2 (dois) dias úteis após o evento, com nomenclatura padronizada (data_tipo-do-evento) e verificação de integridade (reprodução do arquivo e conferência de duração);
- Manutenção de catálogo das gravações, entregue mensalmente à fiscalização.

Redundância obrigatória (equipamentos fornecidos pela contratada, nos termos do item 4.4.2):

- Link secundário móvel 5G (ou 4G, onde o 5G não estiver disponível), com plano de dados suficiente para a média de 12 eventos mensais e os eventos extraordinários, a ser acionado em caso de falha do link principal da contratante;
- Kit de contingência portátil apto a manter a transmissão com, no mínimo, uma câmera Full HD em caso de falha dos equipamentos principais.

4.3 Lote 3 – Sonorização

A execução deverá considerar o seguinte ambiente mínimo, fornecido pela contratante:

- 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;
- Entrega do sinal de áudio mixado à contratada do Lote 2, para transmissão e gravação.

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 fornecido pela contratada, nos termos do item 4.4.2):

- Kit de contingência de áudio, constituindo solução alternativa mínima de captação, a ser utilizado em caso de falha da mesa de som ou de microfones da contratante.

A contratada do Lote 3 não possui obrigação de arquivamento de gravações nem de fornecimento de link de internet. Em situação de contingência, deverá gravar localmente o áudio do evento no kit e entregar o arquivo à contratada do Lote 2 ao final do evento.

4.4 Disposições Gerais sobre Equipamentos, Licenças, Redundância e Armazenamento

4.4.1 Regra geral

Todos os equipamentos principais 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);
- Nobreaks e estabilização elétrica;
- Link principal de internet;
- Infraestrutura de armazenamento institucional, inclusive o repositório de gravações;

são de propriedade e responsabilidade da contratante, a quem compete sua manutenção de hardware, reparo, reposição e eventual expansão de capacidade, não cabendo às contratadas 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.

4.4.2 Exceções – itens fornecidos pelas contratadas

Constituem exceções expressas à regra do item 4.4.1, com custo integralmente incluído no valor da proposta do respectivo lote, sem cobrança adicional:

Lote	Item fornecido pela contratada	Finalidade
Lote 1	Sistema informatizado de gestão de chamados e suporte técnico (service desk) e de inventário, com registro e acompanhamento de chamados, controle de SLA, relatórios gerenciais e histórico de atendimentos	Registro, controle e medição dos serviços e do SLA
Lote 2	Kit de contingência de transmissão: (a) 01 câmera Full HD portátil ou PTZ; (b) 01 notebook ou encoder com software de transmissão e placa de captura; (c) roteador/modem móvel 5G (ou 4G) com plano de dados compatível com a demanda estimada	Redundância de captura, codificação e conexão (link secundário 5G)
Lote 3	Kit de contingência de áudio: (a) 02 microfones sem fio com receptor; (b) 01 mixer ou interface compacta de, no mínimo, 4 canais; (c) cabos e adaptadores para ligação ao sistema da Câmara	Solução alternativa mínima de captação de áudio

Os kits dos Lotes 2 e 3 deverão estar disponíveis e testados no local em todos os eventos, permanecem de propriedade das contratadas e não serão transferidos à Administração.

4.4.3 Redundância e armazenamento das gravações

I – Falha de equipamento principal da contratante: a contratada comunicará imediatamente a fiscalização e utilizará o kit de contingência até o reparo ou a reposição pela contratante. O período de indisponibilidade decorrente da falha do equipamento da contratante não será computado em desfavor da contratada nos indicadores de SLA, desde que o kit de contingência tenha sido acionado.

II – Falha do link principal de internet (contratante): a contratada do Lote 2 comutará a transmissão para o link secundário móvel 5G/4G de sua responsabilidade.

III – Armazenamento das gravações:

Aspecto	Responsável
Infraestrutura de armazenamento (servidor, NAS, storage ou nuvem institucional), capacidade de referência de 4 TB para 12 meses, expansão e segurança física	Contratante
Administração técnica do repositório (disponibilidade, permissões de acesso, monitoramento de capacidade e alertas)	Contratada do Lote 1 (item 4.1.8)
Gravação, transferência ao repositório em até 2 dias úteis, nomenclatura, verificação de integridade, catálogo e publicação no canal oficial	Contratada do Lote 2 (item 4.2)
Retenção mínima de 12 meses e autorização para eliminação de	Contratante, por meio da fiscalização

Aspecto	Responsável
arquivos	
Sinal de áudio e gravação de áudio em contingência	Contratada do Lote 3 (item 4.3)

IV – Nenhuma gravação será excluída do repositório sem autorização formal da fiscalização. A cópia publicada no canal oficial e a cópia no repositório institucional asseguram a redundância das gravações.

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 será comprovada de forma específica por lote, restrita às parcelas de maior relevância do objeto e com quantitativos mínimos não superiores a 50% das respectivas parcelas (art. 67, § 2º, da Lei nº 14.133/2021), conforme detalhado no item 12:

Lote 1:

- Suporte técnico a, no mínimo, 70 (setenta) estações de trabalho (46,7% das 150 estações do objeto);
- Administração de, no mínimo, 01 (um) servidor de rede (33,3% dos 03 servidores do objeto);
- Administração de rede lógica TCP/IP.

Lote 2:

- Experiência em operação de transmissão audiovisual ao vivo (streaming) de eventos institucionais, corporativos ou similares.

Lote 3:

- Experiência em operação de sistemas de sonorização com múltiplos microfones 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. 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 em 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.

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 apuradas pelos indicadores do Apêndice I (glosa) e, quando configurarem infração tipificada no item 16.4, pelo procedimento sancionador.

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 12 sessões/eventos mensais para os Lotes 2 e 3;

b) duração média estimada de 4 a 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. As regras completas de cálculo, metas, pesos, glosas e tratamento de indicadores não aferíveis constam do Apêndice I, que prevalece em caso de dúvida de interpretação sobre esses temas.

9.2 Sistema de Registro e Controle

Todos os atendimentos deverão ser registrados em sistema de gestão de chamados (service desk), fornecido pela contratada do Lote 1, contendo no mínimo:

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

Os eventos dos Lotes 2 e 3 serão registrados em checklist de evento (horário de início da operação, horário de início e término do evento, ocorrências, tempo de interrupção e acionamento de contingência), assinado pelo operador e validado pela fiscalização.

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 (Resposta)	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 prazos de chamados de prioridade Crítica são contados em horas corridas, inclusive fora do expediente (atendimento remoto). Os prazos das demais prioridades são contados em horas úteis, no horário de expediente da Câmara. A contagem inicia-se na abertura do chamado e observa as suspensões do item 9.10.

9.5 Indicadores de Desempenho (Lote 1 – TI)

Indicador	Meta	Peso	Referência
IRA – Índice de resposta no prazo (todas as prioridades)	≥ 95%	25	Apêndice I, 5.1.1
IRS – Índice de resolução no prazo (todas as prioridades)	≥ 90%	25	Apêndice I, 5.1.2
IDS – Disponibilidade dos serviços críticos	≥ 98%	30	Apêndice I, 5.1.3
IBK – Execução de backups com sucesso	100%	10	Apêndice I, 5.1.4
ISU – Satisfação do usuário (escala 0 a 10)	≥ 8,5	10	Apêndice I, 5.1.5

9.6 SLA – Lotes 2 e 3 (Transmissão Audiovisual e Sonorização)

9.6.1 Lote 2 – Transmissão Audiovisual e Streaming

Indicador	Meta	Peso	Referência
IDE – Disponibilidade da equipe nos eventos agendados	100%	30	Apêndice I, 5.2.1
ICT – Continuidade da transmissão ao vivo	≥ 99%	40	Apêndice I, 5.2.2
IPO – Início da operação até 45 minutos antes do evento	≥ 90%	10	Apêndice I, 5.2.3
IAG – Arquivamento e publicação das gravações no prazo	≥ 95%	20	Apêndice I, 5.2.4

Qualidade técnica esperada: estabilidade da transmissão sem interrupções críticas; qualidade de imagem compatível com Full HD; enquadramentos adequados e operação regular das câmeras; sincronização adequada entre áudio e vídeo.

Falha crítica de transmissão: qualquer paralisação contínua da transmissão superior a 5 (cinco) minutos durante evento oficial, a ser corrigida imediatamente, inclusive com acionamento do link secundário 5G ou do kit de contingência. O tempo de interrupção é computado no indicador ICT.

9.6.2 Lote 3 – Sonorização

Indicador	Meta	Peso	Referência
IDE – Disponibilidade da equipe nos eventos agendados	100%	30	Apêndice I, 5.3.1
ICA – Continuidade operacional do áudio	≥ 99%	40	Apêndice I, 5.3.2
IPO – Início da operação até 45 minutos antes do evento	≥ 90%	10	Apêndice I, 5.3.3
IQC – Qualidade de captação sonora (eventos sem falha perceptível de áudio)	≥ 90%	20	Apêndice I, 5.3.4

Qualidade técnica esperada: 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.

Falha crítica de áudio: qualquer interrupção, ruído ou microfonia que comprometa a inteligibilidade da fala por período superior a 5 (cinco) minutos, a ser corrigida imediatamente, inclusive com acionamento do kit de contingência. O tempo de comprometimento é computado no indicador ICA.

9.7 Medição do SLA

A aferição será realizada mensalmente, com base:

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

9.8 Vinculação do Pagamento ao SLA (Glosa)

O pagamento mensal de cada lote estará vinculado ao Índice de Avaliação de Performance (IAP), calculado por média ponderada, conforme o Apêndice I:

$$\mathbf{IAP = [\ \Sigma\ (Peso\ do\ indicador \times Ai) \div \Sigma\ (Pesos\ dos\ indicadores\ aplicáveis\ no\ período)\ ] \times 100}$$

Onde Ai = 1 se a meta do indicador foi atingida no mês e Ai = 0 se não foi atingida.

Resultado do IAP no mês	Glosa sobre o valor mensal do lote
IAP ≥ 95%	Sem glosa (pagamento integral)
85% ≤ IAP < 95%	2%
75% ≤ IAP < 85%	4%
65% ≤ IAP < 75%	6%
50% ≤ IAP < 65%	8%
IAP < 50%	10% (limite máximo mensal)

A glosa tem natureza exclusivamente de ajuste de pagamento pelo serviço prestado abaixo do padrão contratado, é a única redução de pagamento vinculada ao SLA e não constitui sanção. Será calculada mensalmente com base nos relatórios do service desk, checklists de evento, registros de transmissão e validação da fiscalização, após oportunizada manifestação da contratada no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

9.9 Distinção entre Glosa e Sanção Administrativa

a) A glosa (item 9.8) mede o desempenho do mês e ajusta o pagamento; não depende de culpa e não exige processo sancionador.

b) As sanções administrativas (item 16.4) decorrem exclusivamente das infrações tipificadas no item 16.4.2, apuradas em processo administrativo com contraditório e ampla defesa, nos termos dos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133/2021.

c) O fato isolado que tenha reduzido o IAP e gerado glosa não ensejará, por si só, a aplicação de multa. A sanção somente será cabível quando o fato configurar infração autônoma tipificada no item 16.4.2 (por exemplo, reiteração ou gravidade qualificada), hipótese em que glosa e sanção poderão coexistir por possuírem naturezas e fundamentos distintos.

d) Nenhum percentual de desconto no pagamento será aplicado a título de penalidade fora das hipóteses de multa previstas no item 16.4.

9.10 Excludentes de Responsabilidade

Os prazos de solução estabelecidos no SLA serão suspensos e os períodos correspondentes não serão computados nos indicadores 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, ressalvada a obrigação de acionamento do link secundário 5G pela contratada do Lote 2;

d) Falha de equipamento principal da contratante, desde que acionado o kit de contingência (item 4.4.3, I);

e) Interrupções programadas e autorizadas pela fiscalização (janelas de manutenção).

A suspensão do prazo deverá ser comunicada formalmente pela contratada via sistema de chamados (ou checklist de evento) no momento da identificação do impedimento, devendo a contagem 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, por termo aditivo, 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, tais como:

a) Logs de sistema;

b) Relatórios de chamados;

c) Relatórios de transmissão e catálogo de gravações;

d) Checklists de evento assinados.

Somente serão pagos os serviços efetivamente prestados e validados pela fiscalização contratual, deduzida a glosa apurada na forma do item 9.8.

---

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;
- Compromisso de 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 ou valor significativo do objeto, com quantitativos mínimos não superiores a 50% das respectivas parcelas (art. 67, § 2º), 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 a execução das parcelas de maior relevância abaixo:

Parcela de maior relevância	Quantitativo do objeto	Quantitativo mínimo exigido	Percentual
Suporte técnico a estações de trabalho e usuários	150 estações	70 estações	46,7%
Administração de servidores de rede (Windows Server e/ou Linux)	03 servidores	01 servidor	33,3%

Parcela de maior relevância	Quantitativo do objeto	Quantitativo mínimo exigido	Percentual
Administração de rede lógica TCP/IP (switches, roteamento, segmentação)	20 switches	Comprovação da atividade, sem quantitativo mínimo	–

Base de cálculo e justificativa: o parque do Lote 1 soma 173 ativos (150 estações, 3 servidores e 20 switches). As estações de trabalho representam 86,7% dos ativos e constituem a base de precificação do serviço (custo por dispositivo), configurando a parcela de maior valor significativo; os servidores constituem a parcela de maior criticidade técnica (serviços de autenticação, sistemas institucionais e backup); a administração de rede é atividade essencial à conectividade de todo o parque. Os quantitativos mínimos exigidos não ultrapassam 50% das respectivas parcelas, conforme detalhado no item 4.1 do ETP.

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 administração de redes, suporte técnico a usuários e 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;
- 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 do lote a que concorre:

- Lote 2: operação de transmissão audiovisual ao vivo (streaming) em plataforma digital, em eventos institucionais, corporativos ou similares;
- Lote 3: operação de sistemas de sonorização com múltiplos microfones em eventos institucionais, corporativos ou similares.

Não será exigido quantitativo mínimo de eventos.

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 transmissão ao vivo (Lote 2) ou de sistemas de áudio (Lote 3);
- 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 (Lotes 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 será definido a partir da nova pesquisa de preços, realizada pelo setor competente nos termos do art. 23 da Lei nº 14.133/2021 e da metodologia descrita no item 7 do ETP consolidado, com as premissas deste Termo de Referência (inclusive o fornecimento dos itens do item 4.4.2 pelas contratadas):

Lote	Valor mensal estimado	Valor anual estimado
Lote 1 – Tecnologia da Informação	[a preencher]	[a preencher]
Lote 2 – Transmissão Audiovisual e Streaming	[a preencher]	[a preencher]
Lote 3 – Sonorização	[a preencher]	[a preencher]
Total	**[a preencher]**	**[a preencher]**

O valor de R$ 358.800,00 anuais, apurado em 20/07/2026 com base em cotação única, tem caráter provisório e somente poderá ser mantido se validado pela nova pesquisa ou por justificativa circunstanciada acompanhada de elementos independentes de compatibilidade com o mercado, conforme o item 7.5 do ETP.

---

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 evento;
- 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 Apêndice I, observando:

- Apuração objetiva dos indicadores e cálculo do IAP;
- Consolidação dos resultados em relatório de desempenho;
- Ciência formal da contratada;
- Prazo de 5 (cinco) dias úteis para manifestação da contratada.

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

16.3 Glosa (Ajuste de Pagamento por Desempenho)

A glosa consiste na redução do valor mensal do lote, calculada exclusivamente pela faixa de IAP do item 9.8 e do Apêndice I, quando houver descumprimento das metas dos indicadores.

Regras de aplicação:

- A glosa mensal é limitada a 10% do valor mensal do lote;
- A ausência de equipe ou a falha em evento é apurada exclusivamente pelos indicadores do lote, não gerando desconto adicional por inexecução do mesmo evento;
- A aplicação será precedida de registro formal da ocorrência e de oportunidade de manifestação da contratada.

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

16.4 Sanções Administrativas

16.4.1 Regra geral

O cometimento das infrações previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, detalhadas no item 16.4.2, sujeitará a contratada às sanções do art. 156 (advertência, multa, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade), observados o contraditório e a ampla defesa (arts. 157 e 158), a natureza e a gravidade da infração, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, os danos à Administração e a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade (art. 156, § 1º).

A multa será calculada sobre o valor do contrato do lote afetado, observados os limites do art. 156, § 3º (não inferior a 0,5% nem superior a 30% do valor do contrato), e poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções. O atraso injustificado no início da execução contratual sujeitará a contratada à multa de mora prevista no art. 162, na forma do contrato.

16.4.2 Infrações tipificadas

Gravidade	Conduta	Sanção aplicável
Leve	Atraso de até 5 (cinco) dias úteis na entrega de relatórios mensais, catálogo de gravações ou documentos exigidos; descumprimento pontual de obrigação acessória sem impacto	Advertência

Gravidade	Conduta	Sanção aplicável
	na operação	
Média	IAP inferior a 65% em 2 (dois) meses consecutivos ou em 3 (três) meses alternados no período de 12 meses; atraso superior a 5 (cinco) dias úteis na entrega de relatórios; não atendimento, no prazo fixado, a notificação da fiscalização; ausência do kit de contingência no local do evento	Multa de 0,5% a 1,5% do valor do contrato do lote
Grave	Ausência injustificada de equipe em sessão plenária, com perda integral da transmissão ou da sonorização, por culpa exclusiva da contratada, por 2 (duas) ou mais vezes em 12 meses; indisponibilidade de serviço crítico de TI superior a 8 (oito) horas por culpa exclusiva da contratada; incidente de segurança ou violação à LGPD por culpa da contratada; não entrega da base de dados, documentação ou gravações ao término do contrato	Multa de 1,5% a 5% do valor do contrato do lote, cumulável com impedimento de licitar e contratar (art. 156, III) e com extinção contratual (art. 137)

16.4.3 Vedação à dupla penalização

Não será aplicada sanção pelo mesmo fato isolado que tenha sido objeto de glosa. As infrações tipificadas acima configuram fatos autônomos (reiteração, descumprimento de obrigação acessória ou gravidade qualificada), distintos do desempenho mensal medido pelo IAP. Excluem-se da tipificação os fatores externos e as hipóteses do item 9.10.

16.5 Procedimento para Aplicação de Sanções

A aplicação de sanções seguirá rito formal:

1. Registro da ocorrência pela fiscalização;

2. Notificação formal da contratada;

3. Concessão de prazo para defesa (15 dias úteis, nos termos dos arts. 157 e 158 da Lei nº 14.133/2021);

4. Análise técnica e decisão motivada pela autoridade competente;

5. Aplicação da sanção, se cabível, com registro no cadastro competente quando exigido.

16.6 Extinção Contratual

A extinção do contrato 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.

16.7 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 Anexo I do 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 alocação de responsabilidades da Matriz de Riscos é coerente com o item 4.4 deste Termo de Referência; em caso de divergência, prevalece o item 4.4.

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 as medidas previstas neste Termo de Referência, conforme a natureza e a gravidade da ocorrência.

APÊNDICE I – 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, para definição de padrões de qualidade, critérios de medição e vinculação ao pagamento. As regras deste Apêndice deverão ser reproduzidas sem alteração no edital e na minuta contratual.

1. FINALIDADE E INDICADORES NÃO AFERÍVEIS

Estabelecer métricas objetivas de desempenho, níveis mínimos de qualidade, prazos operacionais, critérios de mensuração e a vinculação do pagamento ao desempenho, assegurando a adequada execução contratual.

Tratamento dos indicadores sem apuração regular no mês:

Situação	Hipóteses	Tratamento no IAP
Indicador não aplicável	Inexistência de fato gerador no mês (ex.: nenhum chamado aberto; nenhum evento realizado; menos de 10 respostas à pesquisa de satisfação, desde que enviada a todos os chamados encerrados)	Excluído do cálculo (numerador e denominador)
Não aferível por causa não imputável à contratada	Falha de sistema, equipamento ou acesso de responsabilidade da contratante; hipóteses do item 9.10 do TR	Excluído do cálculo (numerador e denominador)
Não aferível por causa imputável à contratada	Ausência de registro no service desk; checklist de evento não preenchido; relatório mensal não entregue ou sem os dados exigidos; logs não fornecidos; pesquisa de satisfação não enviada	Será considerado não atendido (Ai = 0)

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 a abertura do chamado e o início do atendimento;
- Tempo de resolução: intervalo entre a abertura do chamado e a solução definitiva;
- Disponibilidade: percentual de tempo em que o serviço permanece operacional;
- Falha perceptível: interrupção ou degradação visível ou 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: sessão plenária, audiência pública, reunião institucional ou atividade oficial previamente agendada pela Câmara;
- 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, durante o qual poderá ocorrer indisponibilidade parcial ou total dos serviços sem cômputo nos indicadores, desde que previamente comunicada e aprovada pela Administração.

4. METODOLOGIA DE MENSURAÇÃO

A avaliação será realizada mensalmente, por lote, com base em:

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

Cada indicador é verificado quanto ao atingimento de sua meta no mês (Ai = 1 se atingida; Ai = 0 se não atingida). O Índice de Avaliação de Performance (IAP) de cada lote é a média ponderada dos indicadores aplicáveis:

$$\mathbf{IAP = [\ \Sigma\ (Pi \times Ai) \div \Sigma\ Pi\ aplicáveis\ ] \times 100}$$

Onde Pi é o peso do indicador no respectivo lote. Indicadores excluídos na forma do item 1 não entram no numerador nem no denominador, de modo que os pesos dos demais são redistribuídos proporcionalmente.

Pesos por lote:

Indicador	Lote 1	Lote 2	Lote 3
Tempo de resposta (IRA)	25	–	–
Tempo de resolução (IRS)	25	–	–
Disponibilidade dos serviços críticos (IDS)	30	–	–
Backup (IBK)	10	–	–

Indicador	Lote 1	Lote 2	Lote 3
Satisfação do usuário (ISU)	10	–	–
Disponibilidade da equipe nos eventos (IDE)	–	30	30
Continuidade da transmissão (ICT) / do áudio (ICA)	–	40	40
Início antecipado da operação (IPO)	–	10	10
Arquivamento das gravações (IAG)	–	20	–
Qualidade de captação sonora (IQC)	–	–	20
Total	**100**	**100**	**100**

5. INDICADORES DE DESEMPENHO

5.1 Lote 1 – Tecnologia da Informação

5.1.1 IRA – Tempo de resposta

- Fórmula: (Chamados com início do atendimento dentro do prazo da respectiva prioridade ÷ Total de chamados abertos no mês) × 100
- Meta: ≥ 95%
- Prazos: conforme item 6 deste Apêndice (Crítica: 1 hora corrida; Alta: 2 horas úteis; Média: 4 horas úteis; Baixa: 8 horas úteis)
- Peso: 25

5.1.2 IRS – Tempo de resolução

- Fórmula: (Chamados resolvidos dentro do prazo da respectiva prioridade ÷ Total de chamados encerrados ou com prazo vencido no mês) × 100
- Meta: ≥ 90%
- Prazos: conforme item 6 deste Apêndice (Crítica: 4 horas corridas; Alta: 8 horas úteis; Média: 24 horas úteis; Baixa: 72 horas úteis)
- Peso: 25

5.1.3 IDS – Disponibilidade dos serviços críticos

- Fórmula: [(Tempo total do mês – Tempo de indisponibilidade não justificada dos serviços críticos) ÷ Tempo total do mês] × 100
- Meta: ≥ 98%
- Apuração: logs e ferramentas de monitoramento; excluem-se janelas de manutenção e as hipóteses do item 9.10 do TR
- Peso: 30

5.1.4 IBK – Execução e integridade de backups

- Fórmula: (Rotinas de backup executadas com sucesso ÷ Total de rotinas programadas) × 100
- Meta: 100%
- Regra: rotina com falha reexecutada com sucesso em até 24 horas, com registro no service desk, é considerada executada com sucesso
- Verificação: relatórios e testes periódicos de restauração
- Peso: 10

5.1.5 ISU – Satisfação do usuário

- Fórmula: média das avaliações em escala de 0 a 10
- Meta: ≥ 8,5
- Regra: pesquisa enviada automaticamente a todos os chamados encerrados; indicador aplicável quando houver, no mínimo, 10 respostas no mês
- Peso: 10

5.2 Lote 2 – Transmissão Audiovisual

5.2.1 IDE – Disponibilidade da equipe nos eventos

- Fórmula: (Eventos com equipe presente e operando ÷ Eventos agendados no mês) × 100
- Meta: 100%
- Peso: 30

5.2.2 ICT – Continuidade da transmissão

- Fórmula: [(Soma da duração dos eventos – Soma do tempo de interrupção da transmissão) ÷ Soma da duração dos eventos] × 100
- Meta: ≥ 99%
- Regra: computa-se como interrupção qualquer paralisação da transmissão; excluem-se as hipóteses do item 9.10 do TR
- Peso: 40

5.2.3 IPO – Início antecipado da operação

- Fórmula: (Eventos com operação técnica iniciada até 45 minutos antes do horário previsto ÷ Eventos realizados) × 100
- Meta: ≥ 90%
- Peso: 10

5.2.4 IAG – Arquivamento e publicação das gravações

- Fórmula: (Gravações publicadas no canal oficial e transferidas ao repositório institucional em até 2 dias úteis, com integridade verificada ÷ Eventos transmitidos no mês) × 100
- Meta: ≥ 95%
- Peso: 20

5.3 Lote 3 – Sonorização

5.3.1 IDE – Disponibilidade da equipe nos eventos

- Fórmula: (Eventos com equipe presente e operando ÷ Eventos agendados no mês) × 100
- Meta: 100%
- Peso: 30

5.3.2 ICA – Continuidade operacional do áudio

- Fórmula: [(Soma da duração dos eventos – Soma do tempo de interrupção ou de falha crítica de áudio) ÷ Soma da duração dos eventos] × 100
- Meta: ≥ 99%
- Peso: 40

5.3.3 IPO – Início antecipado da operação

- Fórmula: (Eventos com operação técnica iniciada até 45 minutos antes do horário previsto ÷ Eventos realizados) × 100
- Meta: ≥ 90%
- Peso: 10

5.3.4 IQC – Qualidade de captação sonora

- Fórmula: (Eventos sem registro de falha perceptível de áudio – ruído, microfonia ou perda de inteligibilidade – no checklist validado pela fiscalização ÷ Eventos realizados) × 100
- Meta: ≥ 90%
- Peso: 20

Nota: As metas de 90% para IPO e IQC consideram a pequena amostra mensal (cerca de 12 eventos), na qual uma única ocorrência reduz o resultado em aproximadamente 8 pontos percentuais.

6. PRAZOS POR PRIORIDADE (LOTE 1)

Prioridade	Início do Atendimento (Resposta)	Prazo de Solução (Resolução)
Crítica	Até 1 hora (corrida)	Até 4 horas (corridas)
Alta	Até 2 horas úteis	Até 8 horas úteis
Média	Até 4 horas úteis	Até 24 horas úteis
Baixa	Até 8 horas úteis	Até 72 horas úteis

Os Lotes 2 e 3 observam os indicadores de continuidade operacional do item 5.

7. APURAÇÃO DO DESEMPENHO

A apuração mensal seguirá as etapas: (i) cálculo de cada indicador; (ii) verificação do atingimento da meta (Ai); (iii) cálculo do IAP por média ponderada, conforme o item 4; (iv) enquadramento na faixa de glosa do item 8; (v) ciência da contratada e prazo de 5 dias úteis para manifestação; (vi) validação final pela fiscalização.

Exemplos de enquadramento (descumprimento de um único indicador, demais atendidos):

Lote	Indicador descumprido (peso)	IAP	Glosa
Lote 1	ISU ou IBK (10)	90%	2%
Lote 1	IRA ou IRS (25)	75%	4%
Lote 1	IDS (30)	70%	6%
Lote 2	IPO (10)	90%	2%
Lote 2	IAG (20)	80%	4%
Lote 2 / Lote 3	IDE (30)	70%	6%
Lote 2 / Lote 3	ICT / ICA (40)	60%	8%
Lote 3	IPO (10) / IQC (20)	90% / 80%	2% / 4%

8. VINCULAÇÃO AO PAGAMENTO (GLOSA)

Resultado do IAP no mês	Glosa sobre o valor mensal do lote
IAP ≥ 95%	Sem glosa (pagamento integral)
85% ≤ IAP < 95%	2%
75% ≤ IAP < 85%	4%
65% ≤ IAP < 75%	6%
50% ≤ IAP < 65%	8%

Resultado do IAP no mês	Glosa sobre o valor mensal do lote
IAP < 50%	10% (limite máximo mensal)

A glosa possui natureza exclusivamente remuneratória, é a única redução de pagamento decorrente do SLA e será calculada mensalmente com base nos relatórios do service desk, checklists de evento, registros de transmissão e validação da fiscalização, após oportunizada a manifestação da contratada.

9. RELAÇÃO COM AS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Este Apêndice não prevê penalidades nem descontos de natureza sancionatória. As sanções administrativas (advertência, multa, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade) são regidas exclusivamente pelo item 16.4 do Termo de Referência e somente se aplicam às infrações nele tipificadas, mediante processo administrativo com contraditório e ampla defesa. O fato isolado que gerou glosa não enseja, por si só, a aplicação de sanção.