



TERMO DE REFERÊNCIA
PREGÃO ELETRÔNICO N° 007/2025

Ratifico o presente Termo de Referência. Providencie abertura do procedimento consoante trâmites legais.

Aracaju/SE, ____ de _____ 2025.

JOSÉ LEÓ DE CARVALHO NETO
Defensor Público-Geral

1. DO OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a **contratação de empresa especializada para prestação de Serviços de Comunicação de Dados, através de tecnologia IP, na modalidade de links IP Dedicado via internet, incluindo o fornecimento de serviço de acesso permanente à internet com perímetro de segurança, equipamentos em regime de comodato e suporte técnico**, conforme condições, quantidades, exigências e especificações técnicas detalhadas constantes neste instrumento.



1.2. A contratação será realizada mediante licitação na modalidade Pregão Eletrônico, do tipo Menor Preço, consoante condições previstas neste Termo e na Lei Federal nº 14.133/2021 e subsidiariamente, pelo Decreto do Estado de Sergipe nº 342/2023, e demais legislações aplicáveis.

1.3. A licitante deverá fazer constar na proposta comercial as especificações de forma clara, descrevendo as características técnicas do objeto.

1.4. As propostas e os lances deverão ser encaminhados com o valor total do item.

1.5. O arrematante deverá encaminhar a proposta de preço final e a documentação de habilitação no prazo estipulado no Edital.

1.6. **TABELA DO OBJETO** – contratação de empresa especializada para prestação de serviços de comunicação de dados, através de links IP Dedicado.

ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	UNID.	QUANTIDADE	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
01	Contratação de empresa especializada para prestação de Serviços de Comunicação de Dados, através de tecnologia IP, na modalidade de links IP Dedicado via internet, inclui o fornecimento de serviço de acesso permanente à internet com perímetro de segurança, objetivando de forma contínua, suporte à infraestrutura corporativa de comunicação de dados, voz e vídeo da Defensoria Pública do Estado de Sergipe, abrangendo solução integrada de link, equipamentos (CPEs/Firewalls) em regime de comodato, solução de segurança da informação (Anti-DDoS e Firewall de Borda), serviços de operação, gerenciamento proativo, manutenção e suporte técnico 24x7. Bloco IP /29 para Sede Administrativa e Bloco IP /28 para Central de Atendimento.	Serviço	01	R\$ 32.946,80	R\$ 395.361,60
VALOR TOTAL ANUAL					R\$ 395.361,60

1.7. **O SERVIÇO CONTRATADO SERÁ COMPOSTO POR DOIS LINKS, AOS QUAIS SERÃO INSTALADOS, COM FORNECIMENTO DE RANGES DE IP NACIONAL VÁLIDOS, COM ROTAS NACIONAIS, CADASTRADOS JUNTO AO REGISTRO.BR:**



1.7.1 UM NA SEDE ADMINISTRATIVA: TRAVESSA JOÃO FRANCISCO DA SILVEIRA, Nº 44, CENTRO – ARACAJU – SERGIPE, CUJO BLOCO /29 (TOTAL DE 8 IPS, SENDO 6 PARA UTILIZAÇÃO).

1.7.2 O OUTRO NA CENTRAL DE ATENDIMENTO: AVENIDA MINISTRO GERALDO BARRETO SOBRAL, Nº 1436, JARDINS – ARACAJU – SERGIPE, CUJO BLOCO /28 (TOTAL DE 16 IPS, SENDO 14 PARA UTILIZAÇÃO).

1.8. Os bens objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme consta no Estudo Técnico Preliminar.

1.9. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme o artigo 20 da Lei nº 14.133/2021 e no Decreto Estadual nº 603/2024.

1.10. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da data de assinatura do presente contrato, prorrogável por até 120 (cento e vinte) meses, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 A fundamentação da contratação refere-se à modalidade Pregão Eletrônico encontra-se nos artigos 28, I da Lei nº 14.133/21.

“Art. 28 da Lei nº 14.133/21. São modalidades de licitação:

I – pregão;

2.2 A Defensoria Pública do Estado de Sergipe, através do seu setor demandante, entende por necessário a abertura de procedimento para a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de comunicação de dados, através de tecnologia IP, na modalidade de links IP Dedicado via internet, incluindo o fornecimento de serviço de acesso permanente à internet com perímetro de segurança, equipamentos em regime de comodato e suporte técnico.

2.3 A Defensoria Pública do Estado de Sergipe mantém uma Rede Corporativa que interliga suas unidades (Sede Administrativa e Central de Atendimento Diva Costa) ao seu datacenter e à internet, sendo esta infraestrutura de fundamental importância para viabilizar o acesso a sites e sistemas internos.



2.4 Frisa-se que os contratos vigentes (com limitações de 50 Mbps e 100 Mbps) já não atendem ao crescimento contínuo das demandas de tráfego institucional. A nova contratação visa proporcionar melhor adequação do ambiente para processamento e transporte de dados, voz e vídeo, melhorando a experiência dos usuários e a estabilidade dos serviços.

2.5 A solução integrada busca assegurar tarifas viáveis, aderência aos marcos regulatórios e alta qualidade nos serviços prestados.

2.6 O objetivo da contratação é prover e gerenciar os serviços de comunicação de dados contratados de forma segura, ofertar solução de segurança da informação ponta a ponta, incluindo proteção Anti-DDoS e firewalls de borda, assegurando que incidentes e problemas sejam prontamente identificados e solucionados, manter os enlaces de comunicação de dados com alta disponibilidade e desempenho, disponibilizar ferramentas de gerenciamento e relatórios sobre a utilização e status da rede e garantir a acessibilidade contínua aos sistemas corporativos da DPE/SE, cujos benefícios esperados são o de garantir a disponibilidade e continuidade do acesso à rede corporativa em todas as unidades da DPE/SE, assegurar apoio técnico ágil da contratada para solucionar demandas e falhas dentro dos prazos acordados e permitir maior agilidade nos serviços de comunicação e transporte de dados entre as unidades, provendo um ambiente seguro e estável para o pleno funcionamento dos serviços corporativos.

2.7 Portanto, em razão do exposto, faz-se necessário a contratação de empresa que preste o citado serviço para atender a necessidade da Defensoria Pública do Estado de Sergipe.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1 Descrição presente no Estudo Técnico Preliminar.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Requisitos Temporais

4.1.1 Os serviços dos objetos deverão ser efetivados no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis na Central de Atendimento da Defensoria Pública do Estado de Sergipe e na Sede Administrativa da Defensoria Pública do Estado de Sergipe, a contar da Ordem de Serviço, emitida pela contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo contratado e autorizado pela contratante.

4.2 Sustentabilidade



4.2.1 Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratação Sustentáveis:

4.2.1.1 Embora o impacto ambiental da contratação de link de internet dedicado seja, em regra, de baixo potencial poluidor, a Administração Pública, em conformidade com os princípios da sustentabilidade e responsabilidade socioambiental, deve adotar medidas de mitigação e prevenção, promovendo contratações mais conscientes e alinhadas aos objetivos de desenvolvimento sustentável.

4.3 Da Subcontratação

4.3.1 É vedada a subcontratação total do objeto contratual, bem como nos serviços principais, ou seja, os considerados para efeito de atestação da capacidade técnico operacional e técnico profissional como relevantes.

4.3.2 Caso haja a necessidade de subcontratação, pelas peculiaridades do objeto, esta poderá ser parcial, desde que a sua necessidade seja justificada e os serviços não sejam aqueles considerados principais para a execução do objeto.

4.3.3 O pedido de subcontratação parcial deverá ser submetido à análise e aprovação formal da Defensoria Pública do Estado de Sergipe.

4.3.4 O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à subcontratação.

4.4 Requisitos de Garantia

4.4.1 O prazo e tipo de garantia contratual do serviço serão de acordo com o objeto a ser contratado, expresso na descrição do item.

4.4.2 A garantia será prestada com vistas a manter os serviços em perfeitas condições, sem qualquer ônus ou custo adicional para o contratante.

4.4.3 Os serviços que apresentarem vício ou defeito no período de vigência da garantia deverão ser sanados, apresentando padrões de qualidade e desempenho iguais ou superiores.

4.4.4 Todos os serviços deverão ser realizados com todos os acessórios, se necessário, em perfeito funcionamento.

4.5 Da Alteração Contratual



4.5.1 É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

4.6 Da Garantia da Contratação

4.6.1 Considerando que o pregão adotará o sistema de registro de preço, não faz necessário exigir garantias da contratação, conforme artigo 96 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/21.

5. DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 Links de Acesso à Internet Dedicado, com os seguintes elementos:

5.1.1 A contratada deverá fornecer dois links de internet com as seguintes características mínimas:

5.1.1.1 Tecnologia: acesso terrestre via cabos óticos, dedicado, determinístico, simétrico (upload=download) e não compartilhado.

5.1.1.2 Garantia da Banda: mínima de 100% da banda contratada.

5.1.1.3 Velocidade: mínima de 200 Mbps para cada link (200 Mbps de download e 200 Mbps de upload).

5.1.1.4 Disponibilidade: 20 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

5.1.1.5 Protocolo: entrega em Ethernet (GigaEthernet). Não será permitida a entrega de múltiplos links para alcançar a velocidade (Ex: MLPPP ou Link Aggregation).

5.1.1.6 Backbone: a contratada deve possuir conexões ao backbone nacional e internacional (Europeu e/ou América do Norte) de no mínimo 10 (dez) vezes a velocidade contratada (ou seja, 2 Gbps).

5.1.1.7 PTT: a contratada deve ser participante do ATM (Acordo de Troca de Tráfego Multilateral) de pelo menos um PTT (Ponto de Troca de Tráfego) do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), com comprovação via site <http://ix.br>.



5.1.1.8 ASN e Pares: a contratada deverá possuir ASN (Sistema Autônomo de Números) e ter ao menos duas opções de Peers (rotas) para redirecionamento de tráfego em caso de falha.

5.1.1.9 Licença: a contratada deverá possuir licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) junto à ANATEL.

5.1.2 Solução de Segurança Integrada (Firewall/CPE)

5.1.2.1 A contratada deverá fornecer, em regime de comodato, todos os equipamentos (CPEs/Roteadores/Firewalls) necessários para a prestação dos serviços.

5.1.2.2 Equipamentos: Os equipamentos devem ser novos, de primeiro uso, e atualizados (software/firmware) sem ônus para a DPE/SE.

5.1.2.3 Gerenciamento: os equipamentos serão gerenciados pela contratada, mas a DPE/SE deverá ter acesso de leitura (via senha pactuada) para auditoria e conferência de configurações.

5.1.2.4 Interligação: as unidades (Sede e Central) deverão ser interligadas de forma segura via VPN site-to-site estabelecida entre os firewalls, mantendo comunicação criptografada.

5.1.3 Interface: a entrega dos links deve ser feita por equipamento com, no mínimo, uma interface WAN de 1Gbps, para garantir a “velocidade líquida” e permitir futuras expansões sem troca de equipamento.

5.1.4 Substituição e Padronização dos Equipamentos

5.1.4.1 A infraestrutura de segurança atual da DPE/SE (incluindo os modelos FortiGate 50E na Sede e FortiGate 400E na Central) será integralmente substituída por novos equipamentos fornecidos pela contratada em regime de comodato.

5.1.4.2 Considerando que o equipamento FortiGate 50E já não atende as atuais necessidade, e visando a padronização técnica, a DPE/SE exige que os novos equipamentos de firewall/CPE fornecidos para ambas as unidades (Sede Administrativa e Central de Atendimento) sejam do mesmo modelo.

5.1.4.3 Modelo deve ser atual, em plena linha de produção, e possuir capacidade de processamento adequada para a nova demanda de tráfego.

5.1.5 Requisitos Mínimo de Desempenho e Funcionalidade (Baseline)



5.1.5.1 Os novos equipamentos fornecidos para ambas as unidades deverão possuir, no mínimo, as características técnicas e de desempenho equivalentes a um modelo Fortinet FG-201F.

5.1.5.2 A linha de base é definida para garantir o processamento adequado dos links de 200 Mbps, suportar a publicação de aplicações web e manter a compatibilidade com as ferramentas de gerenciamento centralizado, relatórios e autenticação (como FortiManager, FortiAnalyzer e FortiAuthenticator) já utilizadas pela DPE/SE.

5.1.5.3 Os equipamentos deverão atender, no mínimo, as seguintes métricas de desempenho:

5.1.5.3.1 **NGFW Throughput:** processamento real de tráfego com inspeção profunda (NGFW)) de, ao menos, 3.5 Gbps.

5.1.5.3.2 **VPN IPsec Throughput:** desempenho em túneis VPN IPsec de, pelo menos, 12 Gbps.

5.1.5.3.3 **Throughput (Serviços Ativados):** mínimo de 1 Gbps com controle de aplicação, IPS, antivírus e anti-spyware habilitados simultaneamente.

5.1.5.3.4 **Conexões simultâneas:** mínimo de 2.000.000 (dois milhões).

5.1.5.3.5 **Nova conexões/segundo:** mínimo de 100.000 (cem mil).

5.1.5.3.6 **SSL Inspection Throughput:** mínimo de 500 Mbps.

5.1.5.3.7 **Funcionalidades:** suporte completo a políticas de segurança baseadas em conteúdo, aplicação, porta e usuário, além de todas as demais funcionalidades de rede, segurança e SD-WAN detalhadas nos itens abaixo referentes aos “requisitos mínimos de hardware (CPE/Firewall)” e “requisitos funcionais (Software CPE/Firewall)”.

5.1.5.3.8 **Certificações:** devem possuir certificações internacionais de segurança.

5.1.6 Requisitos Mínimos de Hardware (CPE/Firewall)

5.1.6.1 **Portas:** mínimo de 16 (dezesesseis) interfaces GigabitEthernet (10/100/1000).

5.1.6.2 **Console:** porta de console (RS-232) e porta USB.

5.1.6.3 **Alimentação:** 110/200 V, 60 Hz, com seleção automática.



5.1.7 Requisitos Funcionais (Software CPE/Firewall)

5.1.7.1 Os equipamentos fornecidos deverão atender a uma extensa lista de funcionalidades, incluindo, mas não se limitando à:

5.1.7.1.1 Rede (L2/L3): suporte a VLANs 802.1q, Policy Based Routing, roteamento multicast (PIM-SM/DM), DHCP Relay/Server, Jumbo Frames, roteamento estático e dinâmico (RIPv2, BGP, OSPFv2/v3).

5.1.7.1.2 Modos de Operação: capacidade de operar simultaneamente em modo Sniffer, Camada 2 (L2) e Camada (L3).

5.1.7.1.3 NAT: suporte completo a NAT dinâmico (Many-to-1, Many-to-Many), NAT estático (1-to-1, Bidirecional), PAT, NAT de Origem e Destino simultâneos, NAT64 e NAT46.

5.1.7.1.4 Balanceamento de Link: suporte a ECMP, balanceamento por hash (origem/destino) e por peso (mínimo 3 links).

5.1.7.1.5 Alta Disponibilidade (HA): suporte a HA (Ativo/Passivo e Ativo/Ativo), com sincronização de sessões, configurações, VPNs e tabelas FIB, e monitoração de falha de link.

5.1.7.1.6 Inspeção SSL/SSH: capacidade de inspecionar, controlar e descriptografar tráfego SSL/TSL 1.2 (Inbound e Outbound) e SSH.

5.1.7.1.7 Políticas de Firewall: controle por zonas, porta/protocolo, aplicações, usuários/grupos, geolocalização (Código de País), e agendamento (horários).

5.1.7.1.8 Controle de Aplicações: reconhecimento de, no mínimo, 1.000 aplicações (incluindo P2P, redes sociais, acesso remoto, VoIP, etc.) independente de porta e protocolo. Capacidade de identificar táticas evasivas (Ex: Tor, Skype criptografado) e criar assinaturas personalizadas.

5.1.7.1.9 Prevenção de Ameaças (IPS/AV): módulo integrado de IPS, Antivírus e Anti-Spyware. Proteção contra DoS, DDoS, Syn flood, ICMP flood, UDP flood, portscans, worms e buffer overflow. Inspeção de protocolos (HTTP, FTP, SMB, SMTP, POP3) e proteção contra botnets.

5.1.7.1.10 Filtro de URL: base de URLs com no mínimo 60 categorias, com políticas por usuário/grupo e capacidade de páginas de bloqueio customizada (incluindo opção “Continuar”).



5.1.7.1.11 Identificação de Usuários (User-ID): integração com Microsoft Active Directory (sem agente), RADIUS e LDAP para políticas baseadas em usuário/grupo. Suporte a Captive Portal e identificação de múltiplos usuários em Terminal Server/Citrix.

5.1.7.1.12 DS-WAN: recursos de SD-WAN integrados com segurança (Firewall, VPN, IPS, AV). Suporte a Zero Touch Provisioning, VPN Full-Mesh automática, reconhecimento de no mínimo 2.000 aplicações L7, e mediação de saúde do link (Latência, Jitter, Packet Loss) para roteamento dinâmico.

5.1.7.1.13 VPN: suporte a VPN Site-to-Site e Client-to-Site (IPSec e SSL). Suporte a IKEv1/v2. AES 128/192/256, SHA-1, e Diffie-Hellman (Groups 1, 2, 5, 14). Agente VPN SSL compatível com Windows (7/8/10) e Mac OS X.

5.1.8 Solução de Proteção Contra Ataques (Anti-DDoS)

5.1.8.1 A contratada deverá disponibilizar, em seu backbone, mecanismo de segurança específico para proteção contra ataques de negação de serviço (DoS e DDoS), sem ônus adicional para a DPE/SE.

5.1.8.2 Não Subcontratação: o serviço Anti-DDoS e o circuito de dados (link) devem ser fornecidos pela mesma empresa, não sendo permitida a subcontratação do acesso.

5.1.8.3 Metodologia: a técnica deve ser por métrica de volumetria. A proposta técnica deve detalhar a estratégia de mitigação.

5.1.8.4 Capacidade: a capacidade de mitigação deve ser equivalente à banda de conexão aos backbones (mínimo de 10x a banda contratada), com capacidade de mitigar ataques massivos (nacionais ou internacionais) e entregar o tráfego limpo na capacidade total contratada.

5.1.8.5 Atuação: a mitigação deve ser automática, seletiva (atuando apenas no IP atacado), e separar o tráfego legítimo do malicioso.

5.1.8.6 Técnicas: a solução deve suportar múltiplas técnicas (White/Black Lists, limitação de taxa, desafio-resposta, descarte de pacotes malformados, mitigação em protocolos HTTP/S, DNS, VPN, NTP, UDP, ICMP, etc.). Não será aceito bloqueio por ACLs em roteadores de borda.

5.1.8.7 Monitoramento: a solução (monitoramento, detecção e mitigação) deve operar 24x7.



5.1.8.8 Centro de Operações (SOC): a contratada deve disponibilizar, no mínimo, 01 (um) Centro Operacional de Segurança (SOC) no Brasil, com equipe especializada e atendimento em português brasileiro, 24x7.

5.1.8.9 Comunicação: a contratada deve comunicar a ocorrência do ataque à DPE/SE imediatamente após a detecção.

5.1.8.10 Relatórios: devem ser disponibilizados relatórios mensais de mitigação (com início/fim do ataque e da mitigação) e relatórios dinâmicos sob demanda em até 5 dias úteis.

5.1.9 Soluções de Gerência de Rede (Portal Web)

5.1.9.1 A contratada deverá fornecer uma Solução de Gerência de Rede 100% web, em português, sem necessidade de instalação de clientes, plugins ou agentes.

5.1.9.2 Acesso: acesso via portal web (HTTP/HTTPS), compatível com os principais browsers (IE, Firefox, Chrome, Safari), com autenticação única (Single Sign-on).

5.1.9.3 Usuários: deve permitir perfis diferenciados e acesso de até 3 (três) usuários logados simultaneamente.

5.1.9.4 Proatividade: a gerência deve ser pró-ativa, realizando abertura, acompanhamento e fechamento de chamados de falhas, 24x7.

5.1.9.5 Visualização (online): o portal deve fornecer visualização gráfica e online (intervalos de 5 minutos) de, no mínimo:

5.1.9.5.1 Topologia de rede com estado operacional (enlaces e equipamentos).

5.1.9.5.2 Alarmes e eventos (data, hora, duração).

5.1.9.5.3 Consumo de banda (entrada/saída, por dia e mês).

5.1.9.5.4 Ocupação de memória e CPU dos roteadores CPE.

5.1.9.5.5 Latência (ms), Retardo (dia/mês), Perda de pacotes (%) e Taxa de erros.

5.1.9.6 Relatórios

5.1.9.6.1 Permitir exportação em formatos comerciais (PDF, CSV, Office).



5.1.9.6.2 Relatórios de desempenho (sumarizado, TOP N – CPU, Interfaces, Latência).

5.1.9.6.3 Relatórios de disponibilidade e indicadores de SLA/SLM.

5.1.9.6.4 Dashboards executivos (falhas, desempenho, capacity).

5.1.9.7 Armazenamento

5.1.9.7.1 Os dados de gerenciamento devem ser armazenados por, no mínimo, 6 (seis) meses.

5.2 Acordo de Nível de Serviço (ANS/SLA)

5.2.1 O serviço será monitorado conforme os indicadores abaixo. O não cumprimento implicará em descontos.

Indicador	Descrição	Fórmula de Cálculo	Periodicidade	Nível Acordado
Disponibilidade do Enlace (DE)	Percentual de tempo em que o enlace esteve em condições normais de funcionamento.	$D = [(To - Ti) / To] \times 100$ (To = Minutos no mês; Ti = Tempo de inoperância em minutos)	Mensal	$\geq 99,00\%$
Taxa de Erro de Bit (TEB)	Relação entre bits transmitidos com erro e o total de bits enviados.	$TEB = (NBE / NTB) \times 100$ (NBE = Bits com erro; NTB = Total de bits)	Eventual	$\leq 1 \times 10^{-6}$
Descarte de Pacotes (DP)	Relação entre pacotes enviados pela origem e recebidos no destino.	$PP = [(NP_{orig} - NP_{dest}) / NP_{dest}] \times 100$ (NP _{orig} = Pacotes origem; NP _{dest} = Pacotes destino)	Eventual	$\leq 2\%$
Latência (LAT)	Tempo de transmissão de um pacote entre a origem e o destino (até o roteador da CONTRATADA).	N/A	Horária	$\leq 80ms$
Prazo de Reparo do Serviço	Tempo entre a abertura do chamado e o encerramento (restabelecimento) do serviço.	N/A	Mensal	Máximo 6 horas

5.2.2 Indicadores de Desempenho do Backbone (Adicionais)



5.2.2.1 Perda média de pacotes (núcleo): menor que 1%.

5.2.2.2 Latência média mensal (núcleo): menor ou igual a 80 ms.

5.2.2.3 Latência máxima (núcleo): menor ou igual a 100 ms.

5.2.3 Cálculo de desconto por interrupção:

5.2.3.1 Caso os prazos de reparo (6 horas) não sejam cumpridos, será aplicado:

5.2.3.1.1 $\text{Desconto} = (\text{assinatura mensal do serviço}) \div 1.440 \times (\text{N}^\circ \text{ de períodos de 30 minutos de interrupção ou não conformidade}).$

6. DO SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

6.1 Disponibilidade:

6.1.1 A contratada deve garantir atendimento técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

6.2 Canais:

6.2.1 Disponibilizar central de serviços (atendimento especializado e exclusivo) via número telefônico com código de acesso gratuito (0800), e-mail e interface web para abertura e acompanhamento de chamados.

6.3 Prazo de Atendimento:

6.3.1 Efetuar o atendimento e a resolução (solução) do chamado técnico em até 03 (três) horas, a contar da solicitação.

6.4 Garantia (Equipamentos):

6.4.1 A manutenção e garantia (modalidade “on site”) de todos os equipamentos (hardware e software) fornecidos em comodato é de responsabilidade integral da contratada. Isso inclui a substituição de peças ou equipamentos defeituosos por outros iguais ou superiores, sem ônus.

6.5 Prazos de Garantia:

6.5.1 Os prazos de atendimento e reparo não se interrompem aos sábados, domingos e feriados. A falta de peças não poderá ser alegada como motivo de força maior.



6.6 Manutenções Programadas:

6.6.1 Interrupções programadas (inclusive mudança de tecnologia) devem ser comunicadas por escrito com antecedência mínima de 7 (sete) dias úteis.

6.6.2 As atividades de manutenção devem ser realizadas, preferencialmente, nos finais de semana, no horário das 00:00h às 12:00h, mediante autorização prévia da DPE/SE.

6.6.3 Períodos de manutenção programada e autorizada não contam como indisponibilidade. Se o tempo for excedido, o tempo excedente será considerado indisponível.

7. DA AVALIAÇÃO

7.1 Avaliação e Relatórios:

7.1.1 A frequência de avaliação será mensal. A contratada deverá elaborar e apresentar um relatório gerencial de serviços ao Gestor do Contrato até o primeiro dia útil do mês subsequente. O não cumprimento na entrega deste relatório poderá bloquear o pagamento da fatura.

7.2 Aceite do Serviço:

7.2.1 O serviço será conspurado aceite somente após a instalação, configuração, ativação, perfeito funcionamento e ateste técnico pelo DTI da DPE/SE.

8. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

8.1 Condições para realização do serviço.

8.1.1 O prazo para a realização da instalação é de 20 (vinte) dias corridos, contados da assinatura do contrato.

8.1.2 Caso não seja possível a realização da instalação na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 15 (quinze) dias de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

8.1.3 Endereçamento IP e onde os serviços deverão ser realizados:

8.1.3.1 Os links deverão ser instalados nos seguintes endereços, com fornecimento de ranges de IP nacional válidos, com rotas nacionais, cadastrados junto ao Registro.BR:



8.1.3.1.1 Na Sede Administrativa:

8.1.3.1.1.1 Endereço: Travessa João Francisco da Silveira, nº 44, Bairro Centro – Aracaju – Sergipe, CEP: 49.010-360.

8.1.3.1.1.2 Bloco IP: Bloco /29 (Total de 8 IPs, sendo 6 para utilização).

8.1.3.1.2 Na Central de Atendimento:

8.1.3.1.2.1 Endereço: Avenida Ministro Geraldo Barreto Sobral, nº 1436, Jardins – Aracaju – Sergipe, CEP 49.026-010.

8.1.3.1.2.2 Bloco IP: Bloco /28 (Total de 16 IPs, sendo 14 para utilização).

8.1.4 Horário de Funcionamento:

8.1.4.1 Central de Atendimento Diva Costa: segunda à sexta, das 07h às 17h.

8.1.4.2 Sede Administrativa: segunda á sexta, das 07h às 13h.

8.1.5 O suporte e monitoramento da contratada devem ser 24x7.

8.1.6 Prazo de instalação: máximo de 20 (vinte) dias corridos após a assinatura do contrato.

9. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

9.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133/21, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

9.2 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.

9.3 As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se uso de mensagem eletrônica para esse fim.

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



9.5 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, das sanções aplicáveis, dentre outros.

9.6 Do Preposto

9.6.1 Havendo necessidade, a contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da execução do contrato, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

9.6.2 A contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período contratual.

9.6.3 A contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a contratada designará outro para o exercício da atividade.

9.7 Da Fiscalização do Contrato

9.7.1 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo fiscal do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

9.7.2 O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

9.7.3 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.

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

9.7.5 O fiscal do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.



9.7.6 No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

9.7.7 O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

9.7.8 O fiscal do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

9.7.9 Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

9.8 Do Gestor do Contrato

9.8.1 O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

9.8.2 O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

9.8.3 O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

9.8.4 O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelo fiscal quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

9.8.5 O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.



9.8.6 O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

9.8.7 O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

10. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

10.1 Do Recebimento

10.1.1 Os serviços serão recebidos provisoriamente, pelo servidor designado para o recebimento provisório, no prazo de até 7 dias, juntamente com a nota fiscal ou instrumento equivalente, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com a especificação constante neste Termo de Referência e na Proposta, abrindo-se um prazo até 10 (dez) dias úteis para análise qualitativa pelo responsável técnico da pasta ou fiscal do contrato.

10.1.2 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser sanado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

10.1.3 O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, a contar do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

10.1.4 O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

10.1.5 No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133/21, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

10.1.6 O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da Nota Fiscal ou de Instrumento de Cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.



10.1.7 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança dos bens nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

10.2 Da Liquidação

10.2.1 Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de até 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

10.2.2 Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

10.2.2.1 O prazo de validade;

10.2.2.2 A data da emissão;

10.2.2.3 Os dados do contrato e do órgão contratante;

10.2.2.4 O período respectivo de execução do contrato;

10.2.2.5 O valor a pagar; e

10.2.2.6 Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

10.2.3 Havendo erro na apresentação na Nota Fiscal ou Instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante.

10.2.4 A Nota Fiscal ou Instrumento de Cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado dos documentos comprobatórios de regularidade, conforme descrição da documentação do artigo 68 da Lei Federal nº 14.133/2021 e outros documentos necessários.

10.2.5 A Administração deverá realizar consulta para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

10.2.6 Constatando-se, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no



mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

10.2.7 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

10.2.8 Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

10.2.9 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação.

10.3 Do Prazo de Pagamento

10.3.1 O pagamento será efetuado no prazo de até 20 (vinte) dias corridos contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior.

10.4 Da Forma de Pagamento

10.4.1 O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

10.4.2 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

10.4.3 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

10.4.3.1 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

11. DO ACRÉSCIMO E DA SUPRESSÃO



11.1 A contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições, os acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, nos termos do artigo 125, da Lei 14.133/21.

12. DO REAJUSTE

12.1 Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, até a data do efetivo adimplemento da obrigação.

12.2 Considerar-se-á com data do orçamento estimado a fixada na Tabela de Valor de Referência final, devidamente ratificada pelo setor competente, onde constará o valor final estimado de todos os orçamentos coletados.

12.3 Após o interregno de 1 (um) ano, os preços serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC/IBGE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

12.4 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

12.5 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

12.6 Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

12.7 Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

12.8 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

12.9 O reajuste será realizado por simples apostila.

13. DO RESTABELECIMENTO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO



13.1 O restabelecimento do reequilíbrio econômico-financeiro em sentido estrito pode ser concedido a qualquer tempo, independentemente de previsão contratual, desde que verificados os requisitos do art. 124, II, “d” da Lei Federal nº 14.133/2021 e art. 137 do Decreto Estadual nº 342/2023.

13.2 A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio termo indenizatório.

13.3 Caso haja alteração unilateral do contrato que aumente ou diminua os encargos da contratada, a Defensoria Pública do Estado de Sergipe deverá restabelecer, no mesmo termo aditivo, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

14. DA CESSÃO

14.1 Fica vedado a qualquer das partes, sem a expressa anuência da outra, transferir ou ceder, a qualquer título, os direitos e obrigações assumidos neste Termo.

15. DA FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

15.1 Da Forma de Seleção e Critério de Julgamento da Proposta

15.1.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de Licitação, na modalidade Pregão, sob a forma Eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo Menor Preço.

15.2 Das Exigências de Habilitação

15.2.1 A documentação necessária exigida para a habilitação estará disciplinada no Edital.

16. DAS OBRIGAÇÕES

16.1 Da Contratante

16.1.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

16.1.2 Exercer o acompanhamento e a fiscalização do fornecimento, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.



16.1.3 Permitir o acesso dos empregados da contratada às suas dependências para a execução dos serviços, quando necessário.

16.1.4 Disponibilizar o local adequado para instalação dos equipamentos.

16.1.5 Prestar as informações e esclarecimentos solicitados pelos empregados da contratada.

16.1.6 Notificar a contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades nos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

16.1.7 Comunicar à contratada toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução dos serviços.

16.1.8 Fornecer aterramento da rede elétrica necessária à instalação dos equipamentos, em conformidade com as normas ABNT.

16.1.9 Zelar pelos recursos e distribuição da rede interna as suas dependências.

16.1.10 Decidir sobre eventuais alterações neste contrato, nos limites permitidos por lei, para melhor adequação de seu objeto.

16.1.11 Prestar informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada.

16.1.12 Realizar os pagamentos no prazo avençado, mediante a entrega dos relatórios gerenciais.

16.1.13 Proporcionar à contratada todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do termo contratual.

16.2 Da Contratada

16.2.1 Prestar os serviços conforme as especificações deste Termo, zelando pela perfeita execução e funcionamento.

16.2.2 Instalar os serviços no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos a contar da assinatura do contrato.



- 16.2.3 Apresentar um Projeto Detalhado da Rede, a ser aprovado pela DPE/SE, mostrando topologia, tecnologias e serviços.
- 16.2.4 Responder integralmente pelos danos causados diretamente ao contratante ou a terceiros, por culpa ou dolo decorrentes da execução deste contrato, não havendo exclusão ou redução de responsabilidade decorrente da fiscalização ou do acompanhamento contratual exercido pelo contratado.
- 16.2.5 Fornecer todos os equipamentos (CPEs, Firewalls) e acessórios necessários, em regime de comodato não oneroso.
- 16.2.6 Comunicar ao contratante, imediatamente e por escrito, qualquer alteração que possa comprometer a execução dos serviços ou a comunicação entre as partes.
- 16.2.7 Manter o sigilo sobre todos os dados, informações e documentos fornecidos por este Órgão ou obtidos em razão da execução contratual, sendo vedada toda e qualquer reprodução destes, durante a vigência deste contrato e mesmo após o seu término.
- 16.2.8 Fornecer diagrama da topologia da rede em meio eletrônico e planilha de identificação clara dos locais atendidos.
- 16.2.9 Responsabilizar-se pela qualidade dos serviços e por quaisquer danos causados à DPE/SE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo.
- 16.2.10 Cumprir todos os postulados legais, de âmbito federal, estadual ou municipal, e toda a regulamentação da ANATEL.
- 16.2.11 Disponibilizar a Central de Atendimento 24x7 (0800, e-mail, web) com pessoal treinado.
- 16.2.12 Efetuar o atendimento e a resolução (solução) do chamado técnico em até 03 (três) horas.
- 16.2.13 Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratante, salvo quando implicarem indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.
- 16.2.14 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.



16.2.15 Paralisar, por determinação da contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

16.2.16 Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato.

16.3 Das obrigações relativas à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD

16.3.1 As partes declaram ciência e anuência à obrigação de cumprimento das disposições da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), quando a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento da contratação.

17. DAS ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

17.1 A estimativa de valor levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre contratante e contratado.

18. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

18.1 De acordo com Setor de Planejamento, responsável pela parte orçamentária, o saldo atual da rubrica orçamentária para a execução do processo é insuficiente, assim, há impossibilidade de elaboração imediata da solicitação de impactos orçamentários.

18.2 Nas palavras do setor especializado pela pasta **“apesar da impossibilidade de atender ao pré-requisito de elaboração do impacto orçamentário neste momento devido à indisponibilidade de saldo, esta Assessoria entende que o não prosseguimento do processo acarretaria danos significativamente maiores ao erário do que seu andamento sem o impacto imediato”**.

18.3 E opina pelo prosseguimento do processo licitatório com base nas seguintes justificativas:

18.3.1 Há previsão para a rubrica orçamentária no Plano Plurianual (PPA).

18.3.2 Há disponibilidade orçamentária e financeira garantida na próxima Lei Orçamentária de 2026 para cobrir a demanda.



18.4 Por fim, o Setor competente, supracitado, recomenda que após a virada do exercício orçamentário, o feito retorne ao Setor para a inclusão dos impactos orçamentários referentes ao ano-base 2026.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1 As sanções estarão disciplinadas no Edital.

Aracaju, XX de XXXXXX de 2025.

EMERSON SANTOS DE GOIS
Assessor Técnico Administrativo II

PEDRO RAIMUNDO DOS SANTOS JUNIOR
Coordenador de Desenvolvimento de Sistemas