



Departamento de Regulação Estadual - Direção
Contratos

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação emergencial de empresa especializada na prestação de serviços de interligação de dados entre as unidades do Departamento Estadual de Regulação (DRE) e Escola de Saúde Pública (ESP), por meio de circuito dedicado ponto a ponto em fibra óptica ou disponibilização de fibra apagada (Dark Fiber), garantindo alta disponibilidade, segurança, baixa latência, rastreabilidade operacional e continuidade dos serviços, destinado ao atendimento da estrutura provisória do DRE, instalada nas dependências da ESP, ambas da Secretaria Estadual da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul – SES/RS.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

Request for Proposal (RFP) - Contratação de Circuito de Dados Ponto a Ponto = DRE x ESP

Serviço de interligação via fibra óptica, com capacidade mínima de 500 Mbps ou fibra apagada, dupla abordagem, SLA mínimo de 99,5% e implantação em até 30 dias.

Item	Descrição
Documento	Request for Proposal (RFP)
Objeto	Interligação de dados ponto a ponto entre DRE e ESP
Ponto A – DRE	Av. Bento Gonçalves, 3722 – Porto Alegre/RS
Ponto B – ESP	Av. Ipiranga, 6311 – Porto Alegre/RS
Banda mínima	500 Mbps Full Duplex ou oferta de Fibra Apagada (Dark Fiber)
Prazo de implantação	Até 30 dias corridos após assinatura/ordem de fornecimento
Vigência contratual	06 a 12 meses

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação tem por objetivo garantir a continuidade dos serviços públicos essenciais executados pelo Departamento Estadual de Regulação (DRE), vinculado à Secretaria Estadual da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul, durante o período de obras e adequações estruturais em andamento nas instalações atualmente ocupadas pelo Departamento.

Considerando que o Departamento Estadual de Regulação está passando por obras destinadas à qualificação dos processos de trabalho, modernização da infraestrutura e adequações necessárias ao bem-estar e à segurança dos servidores e colaboradores;

Considerando que o DRE é responsável pela coordenação e execução de atividades estratégicas e essenciais à assistência em saúde no Estado do Rio Grande do Sul, compreendendo, entre outros, os

serviços de regulação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192, regulação de transplantes, transferências hospitalares, regulação de leitos de enfermaria e UTI e demais processos relacionados à organização do acesso dos usuários ao SUS;

Considerando que a Escola de Saúde Pública possui espaço físico adequado para funcionamento temporário das atividades do DRE, possibilitando a acomodação dos postos de trabalho necessários para manutenção das atividades regulatórias;

Considerando que a estrutura disponibilizada pela ESP comporta os 38 postos de trabalho da Central de Regulação das Urgências – SAMU Estadual;

Considerando que o prédio da Escola de Saúde Pública não dispõe de sistema próprio de geração de energia elétrica de emergência;

Considerando que o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192 constitui serviço público essencial de funcionamento contínuo, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, cujo atendimento não pode sofrer interrupções sob pena de comprometimento direto da assistência à população;

Considerando que a Central de Regulação das Urgências opera por meio de infraestrutura tecnológica e sistemas informatizados indispensáveis à regulação médica e ao acionamento de recursos assistenciais;

Considerando que a Portaria GM/MS nº 2.048/2002 estabelece a regulação médica das urgências como componente estruturante da Rede de Atenção às Urgências;

Considerando que a Portaria de Consolidação GM/MS nº 02/2017 atribui à Regulação Estadual a coordenação dos fluxos assistenciais intermunicipais e interestaduais;

Considerando que atualmente o Estado do Rio Grande do Sul conta com 164 bases do SAMU distribuídas em 293 municípios, abrangendo aproximadamente 10.778.444 habitantes, enquanto a CRU/SAMU regula diretamente 269 municípios e cerca de 7.445.607 habitantes;

Considerando que a Portaria GM/MS Nº 1.559, de 1º de agosto de 2008, instituiu a Política Nacional de Regulação do SUS e definiu a atuação da regulação de acesso, abrangendo a regulação médica.

Considerando que a regulação de acesso às internações é realizada em tempo integral (24 horas, todos os dias) e tem por objetivo a execução de tarefa de extrema importância, que visa assegurar aos usuários o acesso aos serviços de saúde de forma adequada, equitativa e integral, através da regulação de leitos, tendo como uma das atividades, a execução da regulação médica do processo assistencial.

Considerando que atualmente o DRE/RS realiza o processo regulatório das internações de uma população estimada de 9.038.218 pessoas, o que corresponde a 78,54% da população do Estado do Rio Grande do Sul, estimada em 11.507.906 pessoas conforme o censo IBGE 2022, excetuando a população de municípios que possuem central de regulação municipal.

Torna-se imprescindível a disponibilização de um link de internet para manutenção da redundância da telefonia ao SAMU/DRE, considerando a urgência da atividade do SAMU e Central de Regulação Hospitalar, de forma a assegurar a continuidade ininterrupta dos serviços de urgência, emergência e regulação hospitalar prestados à população gaúcha.

4. PRAZO DE VIGÊNCIA

A vigência contratual será de 06 (seis) meses, contados da assinatura do contrato ou emissão da ordem de início.

A contratação poderá ser prorrogada pelo tempo necessário à finalização das reformas até o prazo de 12 meses, desde que demonstrada a vantajosidade para a Administração e observada a legislação vigente.

5. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

O critério de julgamento será o de: MENOR PREÇO MENSAL GLOBAL, desde que atendidas integralmente as especificações técnicas e exigências deste Termo de Referência.

A proposta deverá detalhar todos os custos envolvidos, evitando cobranças não previstas ou não formalizadas.

- Valor de instalação/ativação, se houver.
- Valor mensal recorrente.
- Custos de equipamentos, transceptores, DIOS, conectores, fusões ou materiais, se aplicável.
- Custos de manutenção, deslocamento, suporte fora de horário ou atendimento emergencial, se aplicável.
- Multas por rescisão antecipada e condições de renovação.
- Prazo de validade da proposta.
- Condições de reajuste, faturamento e pagamento.

6. LOCAL DA INSTALAÇÃO

O fornecedor deverá considerar os seguintes endereços para vistoria, projeto, implantação, ativação, homologação e suporte do circuito contratado:

Localidade	Endereço	Município/UF
Ponto A – DRE	Av. Bento Gonçalves, 3722	Porto Alegre/RS
Ponto B – ESP	Av. Ipiranga, 6311	Porto Alegre/RS

7. ESCOPO DA CONTRATAÇÃO

A proposta deverá contemplar solução completa para interligação entre os pontos, incluindo projeto técnico, infraestrutura necessária, implantação, configuração, testes, documentação, monitoramento, suporte e manutenção durante toda a vigência contratual.

7.1 Opção 1 – Circuito de Dados Ponto a Ponto

- Circuito dedicado ponto a ponto em fibra óptica.
- Capacidade mínima garantida de 500 Mbps Full Duplex.
- Banda simétrica, sem compartilhamento de capacidade com terceiros.
- Transparência de protocolos Ethernet, quando aplicável.
- Entrega preferencial em interface Ethernet RJ45, SFP ou SFP+, conforme viabilidade técnica e necessidade da contratante.
- Possibilidade de expansão futura para 1 Gbps sem substituição integral da infraestrutura principal, quando tecnicamente viável.

7.2 Opção 2 – Fibra Apagada (Dark Fiber)

- Disponibilização de par ou pares de fibra óptica dedicados entre os endereços.
- Uso exclusivo da contratante durante a vigência contratual.
- Infraestrutura passiva completa entre os pontos, incluindo documentação da rota.
- Entrega com testes ópticos, relatório OTDR, níveis de potência e identificação física das fibras.
- Informação clara sobre responsabilidades de manutenção da rota, fusões, caixas de emenda, DIOS, pontos de entrada e atendimento a rompimentos.

8. REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS

A solução apresentada deverá atender, no mínimo, aos requisitos técnicos abaixo. Caso algum requisito não seja atendido, o fornecedor deverá declarar expressamente a exceção, justificando a limitação e apresentando alternativa técnica equivalente.

Requisito	Exigência mínima
-----------	------------------

Tecnologia	Fibra óptica dedicada ou fibra apagada
Capacidade	Mínimo de 500 Mbps Full Duplex para circuito ativo
Disponibilidade	SLA mensal mínimo de 99,5%
Abordagem física	Dupla abordagem obrigatória, com entradas e trajetos distintos sempre que possível
Latência	Baixa latência compatível com circuito metropolitano ponto a ponto
Perda de pacotes	Meta inferior a 0,1% em condições normais de operação
Jitter	Baixo jitter e estabilidade operacional para tráfego crítico
Monitoramento	Monitoramento proativo 24x7 pelo fornecedor
Suporte	Atendimento 24x7x365 para incidentes críticos

9. REDUNDÂNCIA, DUPLA ABORDAGEM E CONTINUIDADE

A solução deverá contemplar dupla abordagem física, com objetivo de reduzir risco de indisponibilidade por rompimento, intervenção externa, falha de infraestrutura ou indisponibilidade de rota. O fornecedor deverá demonstrar a arquitetura proposta de forma objetiva e auditável.

- Prever entradas físicas distintas nas edificações, quando tecnicamente viável.
- Apresentar rotas fisicamente independentes ou a maior segregação possível entre trajetos.
- Declarar eventuais pontos compartilhados, caixas de passagem, postes, dutos, anéis ou concentradores em comum.
- Informar se a solução possui proteção automática, anel metropolitano, rota alternativa ou procedimento de contingência manual.
- Apresentar diagrama lógico e físico da solução, indicando pontos de entrega, backbone, POPs e rotas envolvidas, quando aplicável.
- Informar procedimentos e prazos para restabelecimento em caso de rompimento de fibra ou falha de equipamento ativo.

10. SLA, ATENDIMENTO E INDICADORES OPERACIONAIS

O fornecedor deverá apresentar SLA formal, contendo disponibilidade, tempos de atendimento, critérios de medição, exceções, penalidades, canais de acionamento e matriz de escalonamento.

Indicador	Exigência
Disponibilidade mensal	Mínimo de 99,5%
Atendimento	24x7x365 para incidentes críticos
Início de atendimento	Até 30 minutos após abertura do chamado
Diagnóstico inicial	Até 2 horas para incidentes críticos
MTTR desejado	Até 6 horas para restabelecimento de incidentes críticos
Chamados	Registro obrigatório com número de protocolo
Relatório de indisponibilidade	Obrigatório em incidentes críticos ou quando solicitado

11. IMPLANTAÇÃO, TESTES E ACEITE

O prazo máximo para implantação, ativação e disponibilização da solução será de até 30 dias corridos após assinatura do contrato, emissão da ordem de fornecimento ou marco equivalente definido entre as partes.

- Apresentar cronograma com etapas de vistoria, projeto, passagem/ativação de fibra, instalação, configuração, testes e aceite.
- Informar dependências técnicas, autorizações prediais, acessos, janelas necessárias e eventuais riscos de prazo.
- Executar testes de conectividade fim a fim, throughput, latência, perda de pacotes e estabilidade.
- Para fibra apagada, apresentar relatório OTDR e identificação das fibras entregues.
- Registrar termo de aceite técnico após validação da contratante.

Realizar teste de contingência/failover da dupla abordagem, quando a arquitetura ofertada permitir.

12. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA OBRIGATÓRIA

A proposta técnica deverá ser acompanhada de documentação suficiente para avaliação objetiva da solução. A ausência de documentação poderá ser considerada fator de desclassificação técnica ou solicitação de complementação.

- Memorial descritivo da solução proposta.
- Diagrama lógico e físico da interligação.
- Descrição da rota, POPs, pontos de entrega e meios utilizados.
- Descrição da abordagem física e eventuais pontos de compartilhamento de infraestrutura.
- Modelo de relatório mensal de disponibilidade.

13. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

O fornecedor deverá adotar controles de segurança compatíveis com a criticidade da solução ofertada, garantindo confidencialidade, integridade, disponibilidade, rastreabilidade e cooperação em incidentes.

13.1 Sigilo e Confidencialidade

O fornecedor deverá manter sigilo absoluto sobre informações técnicas, operacionais, cadastrais, administrativas, topológicas, credenciais, endereços, fluxos de tráfego e demais dados acessados ou conhecidos em razão da contratação. A obrigação de confidencialidade deverá alcançar colaboradores, terceiros, subcontratados e parceiros envolvidos na execução do serviço, permanecendo válida mesmo após o encerramento contratual.

13.2 Conformidade com a LGPD

Quando houver tratamento de dados pessoais, ainda que de forma incidental, o fornecedor deverá observar a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), limitando-se ao tratamento estritamente necessário à execução contratual. O fornecedor deverá comunicar incidentes de segurança que possam envolver dados pessoais, cooperar com a contratante em investigações e fornecer evidências técnicas, registros e informações necessárias à avaliação do evento.

13.3 Registro, Retenção e Disponibilização de Logs

O fornecedor deverá manter registros operacionais e técnicos relacionados à prestação do serviço, incluindo eventos de indisponibilidade, alterações de configuração, intervenções técnicas, manutenções, acionamentos, alarmes e eventos relevantes de segurança. Os registros deverão ficar disponíveis por período mínimo de 12 meses, salvo obrigação contratual ou legal mais restritiva.

13.4 Manutenção Programada e Mudanças

Manutenções programadas deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 72 horas, informando motivo, janela, duração prevista, impacto, plano de rollback e responsável técnico. Mudanças emergenciais deverão ser justificadas formalmente e acompanhadas de comunicação imediata à contratante quando houver risco ou impacto ao serviço.

14. PENALIDADES, CRÉDITOS E RESPONSABILIDADES

A proposta deverá contemplar mecanismo de penalidade por descumprimento de SLA, atraso de implantação e indisponibilidades não justificadas. O fornecedor deverá informar metodologia de apuração dos créditos, eventos excluídos, prazos de contestação e forma de aplicação dos abatimentos.

- Créditos financeiros proporcionais ao período de indisponibilidade quando o SLA mensal não for atendido.
- Penalidade por atraso de implantação superior ao prazo máximo estabelecido.
- Obrigação de apresentação de relatório técnico para incidentes críticos, recorrentes ou que gerem descumprimento de SLA.
- Responsabilidade do fornecedor por falhas decorrentes de sua infraestrutura, equipe técnica, parceiros ou subcontratados.
- Previsão de escalonamento executivo em casos de reincidência ou descumprimento grave.

15. VISITA TÉCNICA

A visita técnica será facultativa.

As empresas interessadas poderão realizar vistoria prévia nas dependências do Departamento de Regulação Estadual, localizado na Avenida Bento Gonçalves nº 3.722, Bairro Partenon, Porto Alegre/RS e na Escola de Saúde Pública, localizada na Avenida Ipiranga nº 6.311, Bairro Partenon, Porto Alegre/RS.

A não realização de visita técnica não eximirá a contratada da perfeita execução do objeto.

16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- Disponibilizar acesso aos locais de instalação;
- Permitir acesso da equipe técnica da contratada, conforme definição prévia junto à fiscalização;
- Fiscalizar a execução contratual;
- Efetuar os pagamentos devidos.

17. GARANTIA

A contratada deverá garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos durante todo o período contratual.



Documento assinado eletronicamente por **Diego Galarça Pinto**, em 21/07/2026, às 16:37, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de assinatura eletrônica simples, com fundamento no inciso I e § 3º do art. 4º do Decreto Estadual nº 56.671, de 26 de setembro de 2022.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.rs.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2775370** e o código CRC **81A88A84**.

Referência: Processo nº 26/2000-9018762-2
Documento SEI nº 2775370