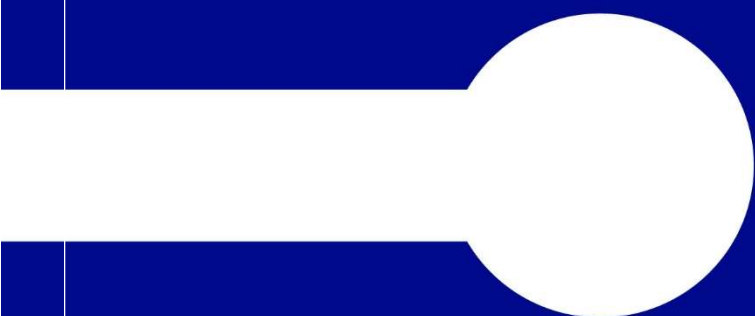


Termo de Referência – Qualificação de Empresas para Prestação de Serviços Especializados em Zabbix

ADC/15991/2026



RNP

Sumário

1. Sobre a RNP	4
1.1. <i>Propósito</i>	<i>4</i>
1.2. <i>Missão</i>	<i>4</i>
1.3. <i>Visão</i>	<i>4</i>
1.4. <i>Valores</i>	<i>4</i>
2. O Projeto – contextualização	5
3. Objeto do Termo de Referência	6
4. O Processo de Qualificação	6
4.1. <i>Requisitos Técnicos</i>	<i>6</i>
4.2. <i>Critérios para Qualificação</i>	<i>8</i>
4.3. <i>Documentação administrativa e de Habilitação:</i>	<i>9</i>
4.4. <i>Itens e Formato da Proposta para Qualificação</i>	<i>9</i>
4.5. <i>Envio de Proposta para Qualificação</i>	<i>10</i>
4.6. <i>Pedido de Esclarecimentos</i>	<i>10</i>
4.7. <i>Seleção de Propostas</i>	<i>10</i>
5. Pós-qualificação	10
5.1. <i>Atendimento às demandas e Ordem de Serviço</i>	<i>10</i>
5.2. <i>Critérios de Qualidade</i>	<i>11</i>
5.3. <i>Aceite Técnico do Serviço Prestado</i>	<i>12</i>
6. Garantia	13
7. Obrigações na execução	13
7.1. <i>Da RNP</i>	<i>13</i>
7.2. <i>Da Contratada</i>	<i>13</i>
8. Resumo do Processo de Qualificação	14
9. Condições Gerais do Processo	14
10. Confidencialidade e Propriedade deste Termo de Referência	14
ANEXO I – Planilha para Formação de Preços	16
<i>Instruções para Preenchimento</i>	<i>16</i>
Anexo II – Lista de Documentação de Qualificação Técnica	17
<i>Instruções para Preenchimento e Envio de Documentação</i>	<i>17</i>



Introdução

1. Sobre a RNP

A RNP é a rede brasileira para educação e pesquisa. Conectamos universidades e instituições de ensino, pesquisa e inovação com internet e serviços seguros em uma comunidade, o Sistema RNP.

1.1. Propósito

Impulsionar a ciência e a educação para todos.

1.2. Missão

Promover o uso inovador de redes avançadas.

1.3. Visão

Ser reconhecida pela sociedade brasileira como a instituição que, fazendo o uso inovador das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), provê a integração global da comunidade acadêmica, contribuindo para a melhoria da qualidade do ensino e da pesquisa e colaborando com o desenvolvimento tecnológico, social e econômico do país.

1.4. Valores

- Inovação e Pioneirismo
- Cooperação e Colaboração
- Compromisso e Comprometimento
- Ética e Transparência
- Respeito

A RNP, [criada em 1989](#), pelo então Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), desenvolve, mantém e opera uma infraestrutura de Internet acadêmica, conhecida como rede Ipê, seu *backbone* nacional, consistindo em uma rede de Internet com pontos de presença (PoPs) em todos os 26 estados brasileiros e, adicionalmente, no Distrito Federal, além de conexões diretas à Internet global e às principais redes de ensino e pesquisa da América Latina, América do Norte e Europa, e, a partir destas regiões, ao restante do mundo.

Somos uma [organização social](#) comprometida com o futuro há mais de 30 anos e seguimos facilitando a transformação digital no país. Em 1992, ajudamos a trazer a internet para o Brasil atendendo aos anseios da comunidade acadêmica. E hoje continuamos a contribuir para a evolução da internet.

Somos qualificados como uma organização social sem fins lucrativos vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) e mantida por esse, em conjunto com os ministérios da Educação (MEC), das Comunicações (MCom), Cultura, Saúde (MS) e Defesa (MD), que participam do Programa Interministerial RNP (PRO-RNP).

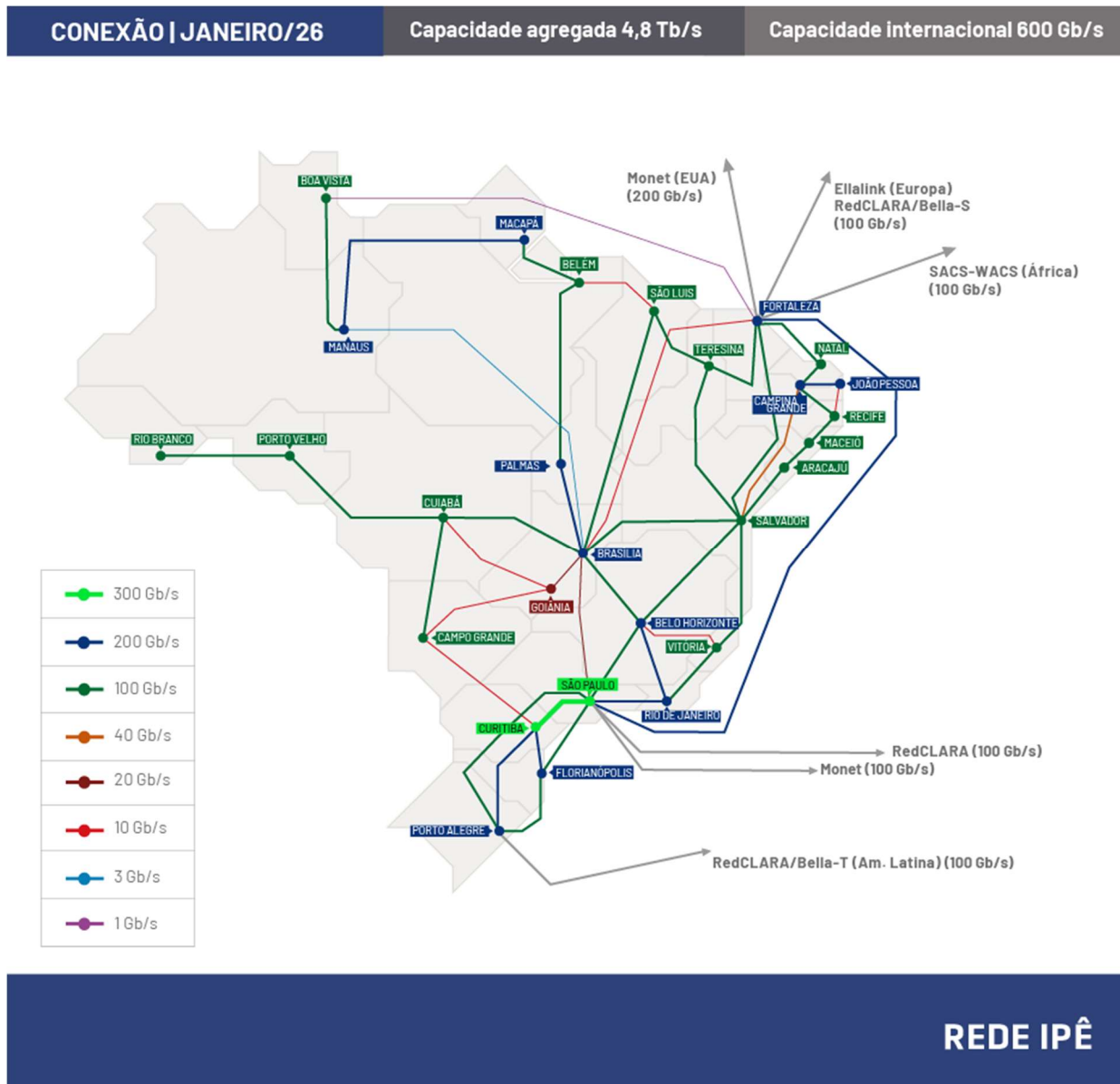


Figura 1 – Rede Ipê, janeiro de 2026

Aliado aos serviços de conectividade, nossos [serviços](#) impulsionam a comunicação, a colaboração remota, o compartilhamento de conhecimento, a segurança da informação e o avanço da ciência.

2. O Projeto – contextualização

Encontra-se em execução na RNP o projeto de Reestruturação do Monitoramento dos serviços de conectividade e da infraestrutura de telecomunicações associada, com o objetivo de modernizar e unificar o monitoramento e a observabilidade do ambiente operacional, onde uma de suas fases prevê a migração da plataforma Centreon para o Zabbix, definido como ferramenta central da nova arquitetura. A escolha do Zabbix visa possibilitar sua integração com as soluções corporativas já existentes na RNP, incluindo sistemas de gestão de incidentes (*trouble tickets*) e de indicadores, e outras ferramentas de coleta de logs, telemetria e fluxos, suportando a correlação de eventos, a padronização das informações operacionais e os processos de gestão e tomada de decisão necessários à sustentação de uma infraestrutura de rede confiável e de alta disponibilidade. O projeto contempla ainda a implantação de uma infraestrutura de dados preparada para o armazenamento e a gestão de grandes volumes de informações provenientes das redes de telecomunicações.

A implantação será realizada de forma gradual e faseada, com início no monitoramento de nível N1, voltado à infraestrutura. Durante o período de transição, as plataformas Centreon e Zabbix operarão em paralelo, com a migração progressiva dos monitoramentos e serviços para o novo ambiente, de forma controlada e validada.

A descontinuação do Centreon e a consolidação do Zabbix como plataforma única de monitoramento ocorrerão somente após a conclusão e validação dos marcos críticos do projeto, incluindo a replicação integral das funcionalidades de monitoramento, a geração de indicadores, a disponibilização de dashboards gerenciais e operacionais e a integração funcional com o sistema de gestão de *trouble tickets*.

3. Objeto do Termo de Referência

O objetivo deste Termo de Referência é qualificar empresas para fins de prestação de serviços especializados na plataforma Zabbix, para atender às necessidades do projeto de Reestruturação do Monitoramento dos serviços de conectividade da RNP em suas diferentes fases. A efetiva contratação do serviço será realizada sob demanda pela RNP, após celebração do **Contrato de Prestação de Serviços sob Demanda** com as empresas qualificadas neste processo, por meio de solicitação de atendimento à **Ordem de Serviço (OS)**, quando a necessidade da contratação dos serviços emergir ao longo da execução.

Ainda sobre a solicitação para atendimento à Ordem de Serviço, cabe ressaltar que estas serão enviadas concomitantemente para todas as empresas qualificadas para o serviço selecionado, que deverão responder à solicitação conforme prazo e condições estipulados pela RNP.

4. O Processo de Qualificação

O processo de qualificação é um mecanismo criado pela RNP que possibilita o credenciamento de fornecedores, baseado em critérios e requisitos estipulados num Termo de Referência, que garante a celebração contratual no formato “contrato guarda-chuva” entre a RNP e as empresas qualificadas, possibilitando executar serviços em categorias previamente definidas. Sua vantagem está no fato de que todo o trâmite contratual será enfrentado apenas no momento de estabelecimento ou renovação dos instrumentos, neste caso o Contrato de Prestação de Serviços sob Demanda, permitindo que as efetivas contratações para prestação de serviços possam ser realizadas com toda agilidade e velocidade que a RNP necessita para execução das demandas do projeto.

Nesse sentido, é muito importante que as candidatas sejam criteriosas na elaboração de suas propostas, uma vez que estas servirão como instrumentos balizadores de suas relações junto à RNP.

4.1. Requisitos Técnicos

Os requisitos técnicos serão distribuídos em categorias de serviços especializados que deverão nortear a apresentação de proposta para este processo de qualificação.

4.1.1. Serviços Especializados

Para se tornar uma empresa qualificada para prestação de serviços junto à RNP, a candidata deverá apontar para quais serviços possui expertises necessárias. Tal informação será documentada de duas formas: i. o preenchimento da planilha para Formação de Preços, conforme ANEXO I – Planilha para Formação de Preços, utilizando-se como referência, as categorias abaixo descritas; e, ii. Por meio do envio de documentação comprobatória, tais como atestados de capacitação técnica e demais critérios listados em Anexo II – Lista de Documentação de Qualificação Técnica.

Os serviços e requisitos estão categorizados como referência para a precificação dos serviços. A futura prestação de serviços deve prever uma documentação adequada e passagem de conhecimento para a equipe da RNP que fará a administração e operação da instância Zabbix. Portanto, devem ser considerados na execução dos serviços: os procedimentos passo a passo para replicação de regras e configurações; a descrição das regras de negócio implementadas (correlação, serviços e SLAs); evidências de teste/validação; entrega dos códigos desenvolvidos (*scripts/webhooks/integrações*), com instruções de instalação e configuração; exportação dos *templates* ajustados e demais configurações exportáveis, sempre que aplicável.

É importante destacar que a lista de categorias de serviços especializados definida é abrangente e apresentada em alto nível. O detalhamento relacionado a cada uma das contratações será realizado por meio do documento de ordem de serviço, que será enviado a todas as empresas qualificadas para seleção e efetiva contratação dos serviços. Tal documento descreverá em maiores detalhes os desafios relacionados às contratações, bem como o detalhamento dos serviços, as formas de aferição e aceite das entregas. A Tabela 1 – Categorias de Serviços Especializados, a seguir apresenta as 6 (seis) categorias de serviço previstas:

Categoria de Serviço Especializado	Descrição dos serviços
1. Implantação, Atualização e Migração de Plataforma	<p>Serviços especializados que abrangem planejamento e execução de instalação, atualização de versões ou migrações da plataforma Zabbix, incluindo elaboração ou revisão da visão arquitetural considerando as boas práticas oficiais da Zabbix para HA nativo e proxies distribuídos, continuidade do serviço, escalabilidade, configuração de segurança robusta e documentação. Estes serviços deverão prever testes e avaliação de performance pós execução, garantindo estabilidade operacional e compatibilidade com os componentes já existentes, em caso de atualizações e upgrades.</p>
2. Consultoria, Customização/ Otimização e Modelagem de Serviços	<p>Esta categoria engloba:</p> <ul style="list-style-type: none">- Avaliação do ambiente frente as boas práticas recomendadas pela Zabbix, em arquitetura, hardware, backup e otimização, garantindo estabilidade e desempenho.- Construção/ajuste de <i>templates</i> para dispositivos (itens de monitoramento), incluindo tags, triggers, severidades e LLD, quando aplicável.- Modelagem de serviços (árvore), a definição de regras cálculo e de propagação de status, e mapeamento por tags que conectam problemas/eventos a serviços/subserviços e suas lógicas. Nesta categoria, o foco está na estruturação lógica dos serviços monitorados, alinhando-os aos requisitos de negócio definidos pela equipe da RNP e preparando o monitoramento para um mais inteligente e contextualizado.- Concentra os mecanismos de deduplicação, supressão, convergência e correlação de eventos (correlação global de eventos e/ou dependências de triggers ou outro mecanismo suportado na versão instalada), bem como a automação do processo de identificação da causa raiz por meio de correlação, dependências e regras suportadas pela plataforma, para redução do ruído operacional.- Engloba as configurações e manutenções de SLAs por serviços, metas (SLOs) e a geração de relatórios de desempenho e disponibilidade, essenciais para o acompanhamento de compromissos firmados e para a análise dos indicadores de nível de serviço.
3. Integrações e Automação de Processos	<p>Reúne todas as integrações dependentes de correlação (como abertura de tickets, automações e notificações), garantindo que o Zabbix se conecte de forma eficiente com sistemas externos e fluxos de trabalho da RNP. Prevê integração com sistemas corporativos (<i>ticketing</i>, inventário e gerenciamento de configuração, dashboards Grafana, BI, mensageria, <i>workflow</i>). O sistema atualmente utilizado pela RNP é o TopDesk e as integrações devem prever o uso da API nativa, com implementação interna no ambiente Zabbix (<i>webhook/media type/script</i>) para abertura automática de chamados conforme regras da RNP. Inclui deduplicação/correlação de problemas para evitar tickets duplicados, rastreabilidade entre eventos e chamados, registro automático de identificadores TOPDesk e atualizações no fluxo de interação, além de marcação por tags para facilitar o acompanhamento da integração.</p>
4. Capacitação	<p>Treinamentos para diversos perfis e temáticas para transferência de conhecimento e promoção da autonomia operacional:</p> <ul style="list-style-type: none">- Treinamento para usuários de NOC (nível usuário).- Treinamento para níveis Expert, Specialist e Professional.

	- Treinamentos diversos: LLD, Gráficos e Dashboards, Automação e Integração com API, Segurança, Detecção de Problema e Anomalia.
5. Visualização operacional (Maps e dashboards)	Implementação de mapas topológicos para visualização da infraestrutura de rede, contemplando a identificação e exibição de todos os elementos, dispositivos, conexões e rótulos. Cada componente e conexão deve ser associado a <i>triggers</i> e estados operacionais, permitindo o destaque imediato de falhas, degradações ou outros problemas detectados. Esse recurso visa facilitar a rápida identificação, análise e resolução de incidentes, além de promover uma gestão proativa do ambiente técnico por meio do monitoramento visual dos componentes e eventos da rede.
6. Suporte técnico	<p>Abrange o suporte técnico remoto com SLA de atendimento por contato telefônico (8x5 ou 24x7), online por sistema de <i>ticketing</i> via web. Troubleshooting remoto para resolução de incidentes no ambiente Zabbix da RNP (conexão remota/compartilhamento de tela) e atendimento a incidentes com tempo de resposta determinado.</p> <p>Este serviço deverá ser precificado por ano nas modalidades 8 x 5 e 24 x 7, por um período continuado de 12 meses e 24 meses, para posterior contratação, em instrumento específico – Contrato de Suporte Técnico.</p>

Tabela 1 – Categorias de Serviços Especializados

4.2. Critérios para Qualificação

As empresas qualificadas terão oportunidades de atender ao conjunto de demandas abertas pela RNP, relacionadas a qualquer natureza de serviço apresentada no presente Termo de Referência, conforme [Tabela 1 – Categorias de Serviços Especializados](#), desde que atendidos os critérios de qualificação para assinatura do contrato. Somente serão qualificadas as empresas com pontuação **maior ou igual a 55 pontos**, que serão classificadas em um *ranking*. A classificação tem como objetivo auxiliar a seleção da empresa na relação “Técnica x Preço”. A [Tabela 2 – Pontuação Técnica na Qualificação](#) a seguir lista os critérios para qualificação e respectivas pontuações.

Critérios	Pontuação Técnica
1. Ser empresa parceira Zabbix em uma das categorias a seguir, por pelo menos dois anos, e acima de cinco anos com fator multiplicador por 1,5:	
1.1. Distribuidores	25
1.2. Parceiros de entrega premium	20
1.3. Parceiros de entrega certificado	15
1.4. Revenda autorizada	10
1.5. Parceiros de indicação	5
2. Apresentar atestado de capacidade técnica, com até 5 (cinco) anos de emissão, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando o nível de experiência e o bom desempenho da empresa na prestação de serviços relacionados às categorias de serviços escolhidas pela empresa e constantes no presente Termo de Referência (Tabela 2).	
2.1. Implantação, Atualização e Migração de Plataforma	10

2.2. Consultoria, Customização/ Otimização e Modelagem de Serviços	20
2.3. Integrações e Automação de Processos	20
2.4. Capacitação	10
2.5. Visualização operacional (Maps e dashboards)	5
2.6. Suporte Técnico	10
3. Apresentação de profissionais certificados Zabbix.	
3.1. Zabbix Certified Specialist Exam (certificação ZCS): (*) 15 pontos por profissional certificado	(*)
3.2. Zabbix Certified Professional Exam (certificação ZCP): (**) 20 pontos por profissional certificado	(**)
3.3. Zabbix Certified Expert Exam (certificação ZCE): (***) 25 pontos por profissional certificado	(***)

Tabela 2 – Pontuação Técnica na Qualificação

4.3. Documentação administrativa e de Habilitação:

As proponentes deverão encaminhar, obrigatoriamente, a documentação necessária para cadastro e/ou atualização cadastral visando a habilitação administrativa como fornecedora, conforme critérios definidos pela área de Compras, incluindo certidões de regularidade e demais documentos comprobatórios, conforme listados:

- Contrato social e eventuais alterações contratuais vigentes;
- Comprovante de inscrição no CNPJ, com:
 - CNAE DE FORNECIMENTO – Apontar qual (ou quais) será (serão) o CNAE de fornecimento;
- Certidões de regularidade, abrangendo:
 - CND de Débitos relativos à Dívida Ativa da União e Tributos Federais, Estaduais e Municipais;
 - FGTS / CRF (Certificado de Regularidade do FGTS);
 - CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
 - Certidão Negativa de Licitante Inidôneo, emitida pelo Tribunal de Contas da União (TCU), disponível em: <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br>

O não envio, o envio incompleto ou a não aprovação do cadastro de fornecedor junto à RNP poderá constituir critério impeditivo para a qualificação da candidata neste processo.

4.4. Itens e Formato da Proposta para Qualificação

A proposta para qualificação deve conter:

- 4.4.1. A proposta comercial, no modelo de planilha encaminhada como anexo ao presente Termo de Referência (ver ANEXO I – Planilha para Formação de Preços), preenchida com os valores máximos a serem praticados dentro do período de contrato, considerando como unidade de medida “Hora” e valor “Real (R\$)”, respeitando as faixas de preço adotadas para o processo, segmentadas por volume de horas (Até 160 horas, Entre 161 e 480 horas, Entre 481 e 960 horas e Acima de 961 horas). Para cada categoria de serviço são previstos quatro perfis de profissionais por níveis de senioridade que serão precificados considerando a complexidade de tarefas por serviço.

Obs. 1: O preenchimento é de total responsabilidade da candidata, que será desclassificada caso não respeite as orientações de preenchimento ou não realize o envio da planilha.

Obs. 2: A candidata irá precificar as categorias de serviço, descritas em Requisitos Técnicos de seu interesse e para as quais possuir qualificação técnica.

- 4.4.2. A documentação comprobatória (arquivos em formato .pdf) para atendimento aos critérios e requisitos para a qualificação técnica, descritos a seguir e conforme Anexo II – Lista de Documentação de Qualificação Técnica.

4.5. Envio de Proposta para Qualificação

A proposta (planilha de preços e arquivos comprobatórios) para este Termo de Referência deverão ser enviadas por meio de correio eletrônico, conforme diretrizes publicadas no site da RNP.

A proposta apresentada para este Termo de Referência deverá conter os itens e formatos descritos acima, no item 4.3., e deverá ser enviada até a data limite informada. As propostas poderão ser solicitadas, no decorrer da análise, em meio impresso com assinatura original dos representantes legais das candidatas.

4.6. Pedido de Esclarecimentos

As empresas candidatas poderão submeter solicitações de esclarecimentos sobre itens técnicos ou procedimentos e regras deste Termo de Referência por meio do envio de mensagem por correio eletrônico, conforme diretrizes publicadas no site da RNP.

As candidatas deverão apresentar seus questionamentos por email de forma clara, fornecendo as seguintes informações:

- Empresa – nome da candidata participante;
- Contato: nome da pessoa responsável pelo contato;
- Item: indicar o número do item ou da especificação (referente a este Termo de Referência) a que se refere;
- Texto do esclarecimento: Descrição da dúvida, comentário ou pergunta, redigida de forma clara.

As solicitações de esclarecimentos serão respondidas pela RNP e publicadas na página do processo junto às demais documentações.

4.7. Seleção de Propostas

As propostas serão analisadas por uma Comissão de Avaliação Interna da RNP. Durante este período, solicitações de esclarecimentos e documentos adicionais poderão ser solicitados às candidatas. A avaliação será dividida em três temas:

- Qualificação Cadastral: identificação das candidatas aptas a atenderem a RNP, com situação cadastral regular, conforme cadastro de fornecedor com a área de Compras;
- Qualificação Técnica e Classificação: identificação e *ranking* das candidatas que atendem aos Requisitos Técnicos dentro dos Critérios para Qualificação, considerando a pontuação total.

5. Pós-qualificação

5.1. Atendimento às demandas e Ordem de Serviço

Quando identificada uma oportunidade que envolva a contratação de um ou mais serviços dentro de uma ou mais categorias, a RNP enviará um documento de solicitação de atendimento, uma Ordem de Serviço, contendo os detalhes técnicos associados à contratação para cada uma das empresas qualificadas para prestação dos serviços demandados

Havendo interesse, as empresas deverão responder à solicitação mediante envio de Proposta Técnica e Comercial que deverá estar de acordo com os critérios estabelecidos e atendendo a todos os requisitos

constantes na solicitação. A tabela de preços informada no momento de qualificação será utilizada como referência, contudo, buscando maior competitividade e economicidade, a critério das empresas, poderão ser praticados preços menores (aqui considerados como desconto comercial).

Referente às Ordens de Serviço, estas habitualmente conterão a descrição detalhada da demanda e o modelo de contratação que poderá ser:

- (i) escopo fechado – a demanda é bem definida e o preço apresentado deverá ser definido pelos perfis e volume de horas necessários a entrega da demanda solicitada;
- (ii) horas de trabalho – as atividades serão executadas a partir de um bloco de horas contratado, ou;
- (iii) montagem de esquadrão (que poderão utilizar profissionais parcialmente ou integralmente dedicados), uma breve visão da solução técnica a ser implementada, a quantidade de horas previstas na contratação (quando aplicável), a data prevista para início do atendimento, a data limite para entrega da demanda e o cronograma físico/financeiro (os marcos de entregas alinhados aos faturamentos).

Ressalta-se que questões adicionais, tais como critérios de análise da qualidade dos serviços prestados, condições diferenciadas de pagamento e Acordos de Nível de Serviço (ANS) específicos para a contratação, poderão ser incluídas em cada Ordem de Serviço, de acordo com a demanda, razão pela qual recomenda-se que sempre seja realizada uma análise minuciosa da Ordem de Serviço enviada e, quando for o caso, seus anexos.

Cabe reforçar que a RNP preza pela qualidade nos produtos por ela contratados, razão pela qual as Solicitações de Proposta conterão, sempre que possível, os requisitos mínimos de qualidade a serem atingidos para o serviço contratado e que o não cumprimento do padrão poderá implicar na notificação da empresa, que poderá sofrer sanções administrativas (vide seção CRITÉRIO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO). Por fim, é importante destacar que, além do preço, cada proposta comercial recebida pela RNP como retorno das Solicitações de Proposta poderá também ser avaliada utilizando-se critérios técnicos definidos na solicitação (contratações do tipo “Técnica x Preço”), bem como dos prazos de atendimento estabelecidos no documento enviado, caso as empresas se comprometam a atender a demanda em um tempo mais curto que o definido na Ordem de Serviço.

Uma vez selecionada a empresa qualificada para o atendimento à demanda, a formalização se dará por meio de um Pedido de Compras, assinado e enviado pela área de Compras.

5.2. Critérios de Qualidade

Visando garantir a prestação de serviços com maior qualidade, a RNP realizará o acompanhamento da execução pelas empresas, podendo realizar a suspensão do envio de propostas para os parceiros qualificados ou mesmo a suspensão do contrato mediante a ocorrência de registros de algumas das infrações abaixo descritas por parte da empresa contratada:

- Não atendimento na formação de equipe e apresentação da equipe à RNP no prazo disposto nas Solicitações de Proposta;
- Não atendimento do cronograma de entregas acordado para a demanda ou disposto nas Solicitações de Proposta;
- Não se manifestar em relação às Solicitações de Propostas encaminhadas pela RNP, deixando de apresentar propostas comerciais ou justificativas para o não envio da proposta.
- Realização de entregas com baixa qualidade. Serão consideradas entregas de baixa qualidade aquelas que resultem em constantes acionamentos para correções, que não estejam conforme critérios de Aceite Técnico definidos nas solicitações de proposta ou documentos de especificação negocial, além dos critérios negociados no início do atendimento da demanda contratada;

É importante destacar que para ser considerada como notificada, a notificação de ocorrência deverá ser realizada por um dos gerentes de área da RNP ou instância superior, que enviará uma mensagem (preferencialmente via e-mail) para o representante da empresa, qualificada junto a RNP. Mesmo que a notificação não seja respondida, esta será considerada realizada. Ainda sobre as notificações, merece destaque

o fato de que estas poderão ser realizadas irrestritamente para uma mesma demanda. O descumprimento das condições determinadas nos critérios de qualidade dos serviços prestados facultará a rescisão do Contrato, por culpa do fornecedor, sem prejuízo das demais penalidades contratuais e legais. Ademais, considerando que a RNP vem ativamente atuando na melhora de seus indicadores relacionados a contratação de serviços, novos critérios de análise poderão ser adotados ao longo do período de vigência do contrato, situações em que as empresas serão devidamente notificadas para adequação, respeitando os acordos estabelecidos em cada situação, que poderão ser formalizados por meio de atas de reunião, e-mails, ofícios etc.

5.3. Aceite Técnico do Serviço Prestado

Para os serviços prestados, serão solicitadas comprovações para cada categoria com critérios objetivos de aceite, além do cronograma de execução. Nas Solicitações de Proposta os critérios serão descritos e detalhados. A seguir são apresentados alguns exemplos de possíveis exigências de comprovação para Aceite Técnico:

5.3.1. Aceite de Templates

- Itens/triggers ajustados dentro dos limites estabelecidos;
- Tags e/ou dependências aplicadas conforme regra de negócio;
- Funcionamento verificado por evidência (ex.: evento de teste, simulação controlada ou evidência em ambiente de homologação).

Critério objetivo de aceite: *template* exportado (quando aplicável) + relatório de alterações + evidência de evento/*trigger*.

5.3.2. Aceite de regras de correlação

- Documentação da regra e das condições implementadas;
- Teste demonstrando que os eventos são correlacionados conforme esperado (ex.: supressão/deduplicação/fechamento);
- Ausência de efeitos colaterais não previstos (ex.: supressão indevida de eventos fora do escopo).

Critério objetivo de aceite: evidência de teste (print/log) + passo a passo de reprodução.

5.3.3. Aceite de serviços e SLA

- Serviços criados com hierarquia de subserviços conforme especificado;
- Associações por tags conforme definido;
- Status e propagação funcionando conforme regras;
- SLAs calculando conforme regras e visíveis em relatórios/visões do Zabbix.

Critério objetivo de aceite: listagem de serviços/SLAs + prints de tela + descrição da regra implementada.

5.3.4. Aceite de mapas e dashboards

- Mapas contendo hosts/links dentro dos limites;
- Links e elementos referenciando triggers específicas;
- Indicação visual de problemas funcionando (mudança de estado comprovada).

Critério objetivo de aceite: mapa/dashboard disponível + inventário de elementos + evidência de status alterando por trigger.

5.3.5. Aceite da integração TOPDesk

- Abertura de chamado via API do TOPDesk conforme mapeamento definido;
- Deduplicação: cenário de "ponta A e ponta B" gera um único ticket;
- Registro do identificador do chamado no Zabbix conforme definido;

- Logs e documentação para operação e troubleshooting.

Critério objetivo de aceite: evidência de ticket no TOPDesk + evidência no Zabbix do vínculo + logs do fluxo + documentação de configuração.

5.3.6. Prazo de avaliação/aceite

Após cada entrega/marco, a RNP terá **(5) dias úteis** para avaliar e: aceitar formalmente; ou devolver apontamentos para correção/ajuste. O prazo para correção/ ajuste será definido na Ordem de Serviço.

6. Garantia

A contratada deve prover garantia de até 60 dias após aceite final para correção de defeitos relacionados às entregas, tais como: bugs na integração, falhas de correlação implementada, problemas de documentação que impeçam replicação. Uma vez identificado o defeito, bug ou problema relacionado às entregas e acionada a garantia, a contratada deve corrigir os problemas relacionados às entregas em até 5 (cinco) dias úteis, em caso de bugs e nos demais casos, conforme acordado na Ordem de Serviço.

7. Obrigações na execução

7.1. Da RNP

A RNP fornecerá:

- Acessos necessários ao ambiente Zabbix (e eventualmente homologação);
- Informações de topologia e inventário para mapas;
- Critérios de regras de negócio para correlação, serviços e SLA;
- Credenciais, *endpoints* e parâmetros para integração ao TOPDesk;
- Janelas de mudança (quando aplicável) e responsáveis para acompanhamento.

7.2. Da Contratada

Cabe à Contratada:

- Trabalhar em ambiente de homologação, quando disponível;
- Antes de alterações em produção, realizar backup/exportação das configurações afetadas e apresentar plano de *rollback*;
- Registrar as mudanças realizadas e manter rastreabilidade (ex.: relatório de mudanças, *exports*, *commits*);
- Implementar soluções compatíveis com a versão do Zabbix em uso pela RNP;
- Utilizar recursos nativos do Zabbix nas correlações feitas, tais como Correlacionamento Global de Eventos e/ou dependências de *triggers*, conforme aderência ao requisito, ou outro mecanismo disponível na versão implantada;
- Atender aos padrões de segurança da informação e requisitos de proteção de dados da RNP;
- Atuar nas correções identificadas a partir da análise de segurança da informação e proteção de dados, segundo políticas e legislação vigente;
- Seguir o padrão de nomenclatura e *tags* definidos pela RNP para:
 - nomenclatura de itens/triggers;
 - severidades;
 - modelo de tags e chaves de correlação.

- Propor, na inexistência de um padrão definido, um padrão mínimo para aprovação da RNP, incluindo:

- o lista de tags recomendadas e uso;
- o regras para chaves de correlação (ex.: link_id / circuito).

8. Resumo do Processo de Qualificação

As etapas previstas neste processo de cotação encontram-se resumidas no quadro a seguir. A RNP reserva-se o direito de solicitar esclarecimentos sobre as informações apresentadas ou solicitar informações adicionais de qualquer candidata e a qualquer momento.

Publicação	RNP publica o processo de qualificação no site público com prazo final definido para recebimento de propostas.
Esclarecimentos	RNP recebe e esclarece dúvidas sobre o processo ou o Termo de Referência das empresas interessadas até o prazo final de recebimento de propostas. Após o prazo final não serão aceitos pedidos de esclarecimentos.
Propostas e Cadastro	Empresas candidatas enviam propostas para RNP e documentação para avaliação de regularidade cadastral, que será solicitada pela área de Suprimentos - Compras.
Análise	RNP analisa propostas e qualifica candidatas.
Negociação técnica/comercial	RNP e empresas qualificadas detalham os termos finais.
Resultado	RNP divulga resultado da qualificação a todas as candidatas.
Contratação	RNP e empresas qualificadas assinam instrumento contratual para prestação de serviços sob demanda.

Tabela 3 - Resumo do Processo de Qualificação

9. Condições Gerais do Processo

Este Termo de Referência é uma solicitação de proposta para qualificação de empresas para prestação de serviços e não representa uma obrigação, por parte da RNP, de formalizar o contrato, podendo ser cancelado, sem que caiba direito aos participantes de pleitear qualquer indenização, bem como, não há nenhum compromisso da RNP de pagar por custos envolvidos na preparação ou apresentação de qualquer resposta ao Termo de Referência, incluindo a apresentação presencial, se for requerida. Por opção da RNP, este Termo de Referência poderá sofrer modificações visando melhor entendimento e ou correções técnicas que se fizerem necessárias, que serão devidamente comunicadas a todas as empresas candidatas. Em caso de ausência de empresa que atenda aos requisitos aqui descritos, o processo poderá ser suspenso e relançado em data futura.

10. Confidencialidade e Propriedade deste Termo de Referência

A RNP possui, na plataforma Zabbix, elementos existentes configurados e desenvolvidos internamente incluindo, entre outros, *templates*, *media types*, automações e demais artefatos e configurações.

A empresa contratada compromete-se, durante e após a vigência desta contratação, a não utilizar quaisquer desenvolvimentos, configurações ou artefatos de titularidade da RNP fora do escopo deste contrato. Em especial, fica vedado à contratada: (i) reutilizar integral ou parcialmente trechos de códigos e/ou lógicas; (ii) exportar, copiar, reproduzir ou transferir *templates*, configurações, *scripts*, automações ou quaisquer componentes equivalentes para fora do ambiente da RNP; e (iii) empregar tais itens para uso próprio ou para prestação de serviços a terceiros, inclusive outros clientes.

De igual forma, a RNP assegura que qualquer desenvolvimento produzido pela empresa contratada no âmbito desta contratação será utilizado exclusivamente na plataforma Zabbix mantida e operada pela RNP, permanecendo restrito a esse ambiente, sem replicação, migração ou reutilização em outros ambientes, fora do escopo institucional da RNP.

Este Termo de Referência é de propriedade da RNP, que se reserva o direito de guardar as respostas obtidas dos participantes para referência futura e referenciá-la em sua totalidade ou em parte. Ao tomarem conhecimento deste Termo de Referência, as empresas convidadas concordam em não divulgar ou disponibilizar este documento, ou as informações nele contidas, sem a expressa autorização por escrito da RNP.

As propostas serão consideradas matéria reservada, preservada a sua confidencialidade, e não serão divulgadas para os demais participantes, mesmo após a declaração da proposta vencedora. As propostas serão divulgadas internamente apenas para a Comissão de Avaliação da RNP. Desta forma, as partes se comprometem, sob as penas da lei, a manter a estrita confidencialidade das informações compartilhadas. Os convidados não podem incluir ou fazer menção a este Termo de Referência em qualquer publicidade sem a aprovação prévia e por escrito da RNP.

ANEXO I – Planilha para Formação de Preços

<<NOME DA EMPRESA CANDIDATA>>

Preço por hora em reais (R\$)

ADC/XXXXX/2026 - Qualificação de empresas para Prestação de Serviços Especializados					
Descrição	Senioridade	Até 160 horas	Entre 161 e 480 horas	Entre 481 e 960 horas	Acima de 961 horas
1. Implantação, Atualização e Migração da Plataforma	Júnior	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	Pleno	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	Sênior	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	Especialista	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
2. Consultoria, Customização/ Otimização e Modelagem de Serviços	Júnior	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	Pleno	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	Sênior	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	Especialista	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
3. Integrações e Automação de Processos	Júnior	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	Pleno	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	Sênior	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	Especialista	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
4. Capacitação	Júnior	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	Pleno	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	Sênior	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	Especialista	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
5. Visualização operacional (Maps e dashboards)	Júnior	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	Pleno	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	Sênior	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	Especialista	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
6. Suporte Técnico	Modalidade	12 meses		24 meses	
Valor mensal em reais (R\$)	8 x 5				
Valor mensal em reais (R\$)	24 x 7				

Instruções para Preenchimento

Aba “Comercial – Preços”

Campo “<<NOME DA EMPRESA CANDIDATA>>” (localizado acima da tabela): deverá ser preenchido com o nome da empresa candidata;

Coluna “Descrição”: descreve a categoria de serviço especializada, não deverá ser alterada;

Coluna “Senioridade”: descreve os níveis de senioridade relacionados à complexidade de atividades por categoria de serviço para as quais serão informados os valores, não deverá ser alterada;

Coluna “Até 160 horas”: deverá ser preenchida com o valor proposto para contratações de até 160 horas, considerando a categoria de serviço e senioridade a que se relaciona;

Coluna “Entre 161 e 480 horas”: deverá ser preenchida com o valor proposto para contratações entre 161 e 480 horas, considerando a categoria de serviço e senioridade a que se relaciona;

Coluna “Entre 481 e 960 horas”: deverá ser preenchida com o valor proposto para contratações entre 481 e 960 horas, considerando a categoria de serviço e senioridade a que se relaciona;

Coluna “Acima de 960 horas”: deverá ser preenchida com o valor proposto para contratações acima de 960 horas, considerando a área temática e senioridade a que se relaciona;

Anexo II – Lista de Documentação de Qualificação Técnica

ADC/xxxxx/2026 – Qualificação de empresas para Prestação de Serviços Especializados				
Descrição	Pontuação	Forma de comprovação	Entrega	Observações
1. Ser empresa parceira Zabbix em uma das categorias a seguir, por pelo menos dois anos, e acima de cinco anos com fator multiplicador por 1,5				
1.1. Distribuidores	25	Enviar cópia do documento original comprovando parceria com a Zabbix e o tempo de parceria.		
1.2. Parceiros de entrega premium	20	Enviar cópia do documento original comprovando parceria com a Zabbix e o tempo de parceria.		
1.3. Parceiros de entrega certificado	15	Enviar cópia do documento original comprovando parceria com a Zabbix e o tempo de parceria.		
1.4. Revenda autorizada	10	Enviar cópia do documento original comprovando parceria com a Zabbix e o tempo de parceria.		
1.5. Parceiros de indicação	5	Enviar cópia do documento original comprovando parceria com a Zabbix e o tempo de parceria.		
2. Apresentar atestado de capacidade técnica, com até 5 (cinco) anos de emissão, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando o nível de experiência e o bom desempenho da empresa na prestação de serviços relacionados às categorias de serviços escolhidas pela empresa e constantes no presente Termo de Referência (Tabela 2).				
2.1. Implantação, Atualização e Migração de Plataforma	10 por atestado	Enviar cópia do atestado de capacidade técnica comprovando e identificando atuação em prestação de serviços de Implantação, Atualização ou Migração de Plataforma		
2.2. Consultoria, Customização/ Otimização e Modelagem de Serviços	20 por atestado	Enviar cópia do atestado de capacidade técnica comprovando e identificando atuação em prestação de serviços de Consultoria, Customização/Otimização e Modelagem de Serviços		
2.3. Integrações e Automação de Processos	20 por atestado	Enviar cópia do atestado de capacidade técnica comprovando e identificando atuação em prestação de serviços de Suporte Técnico		
2.4. Capacitação	10 por atestado	Enviar cópia do atestado de capacidade técnica comprovando e identificando atuação em prestação de serviços de Integrações e Automações de Processos		
2.5. Visualização operacional (Maps e dashboards)	5 por atestado	Enviar cópia do atestado de capacidade técnica comprovando e identificando atuação em prestação de serviços de Capacitação		
2.6. Suporte Técnico	10 por atestado	Enviar cópia do atestado de capacidade técnica comprovando e identificando atuação em prestação de serviços de Visualização operacional (Maps e dashboards)		
3. Apresentação de profissionais certificados Zabbix.				
3.1. Zabbix Certified Specialist Exam (certificação ZCS)	15 por profissional certificado	Enviar cópias dos certificados de aprovação na certificação ou certificado ZCS e comprovação de vínculo do(s) profissional(is) com a empresa.		
3.2. Zabbix Certified Professional Exam (certificação ZCP)	20 por profissional certificado	Enviar cópias dos certificados de aprovação na certificação ou certificado ZCP e comprovação de vínculo do(s) profissional(is) com a empresa.		
3.3. Zabbix Certified Expert Exam (certificação ZCE)	25 por profissional certificado	Enviar cópias dos certificados de aprovação na certificação ou certificado ZCP e comprovação de vínculo do(s) profissional(is) com a empresa.		

Os documentos comprobatórios deverão ser encaminhados para o setor de compras@rnp.br, seguindo as orientações do Termo de Referência juntamente com este arquivo preenchido.

Instruções para Preenchimento e Envio de Documentação

Aba “Técnica – Documentação Qualif.”

Coluna “Descrição”: descreve critérios e subitens (não alterar)

1. Critério “Parceria Zabbix” e seus tipos;
2. Critério “Capacidade Técnica” por categoria de serviço especializado;
3. Critério “Profissionais Certificados” por tipos de certificação.

Coluna “Pontuação”: apresenta a pontuação acumulativa para cada subitem.

Coluna “Forma de Comprovação”: descreve o modelo/tipo de documento que deve ser enviado em extensão de arquivo .pdf.

Coluna “Entrega”: A preencher. Sim/Não para indicar que a candidata atende ao critério. A pontuação só será garantida com o envio do documento comprobatório.

Coluna “Observações”: A preencher. Campo livre para informações complementares

Todos os arquivos comprobatórios dos critérios técnicos deverão ser enviados no mesmo e-mail em conjunto com o arquivo Excel, anexo a este Termo de Referência, preenchido e com as documentações necessárias para cadastro de fornecedor que serão solicitadas pela área de Compras da RNP.

