



Educação, Pesquisa
e Inovação em Rede

Serviço de repositórios institucionais

Termo de referência

Diretoria adjunta de gestão de serviços

Diretoria de serviços e soluções

Rede Nacional de Ensino e Pesquisa

Março de 2025



Sumário

Objetivo	5
Contextualização	5
Fora do Escopo da Contratação.....	5
Caracterização da Demanda.....	6
Implantação e Configuração Inicial	6
Personalização e Integração.....	6
Suporte Técnico e Manutenção.....	6
Atendimento a Usuários e Suporte Especializado.....	7
Consultoria em Gestão e Governança de Dados	7
Monitoramento e Automação	7
Segurança e Conformidade	7
Suporte e Manutenção	8
Capacitação e Documentação	8
Modelo de Precificação	8
<i>Obrigações da Contratada</i>	<i>8</i>
<i>Obrigações da RNP.....</i>	<i>10</i>
<i>Multas e demais sanções.....</i>	<i>11</i>
<i>Processo de Transição Contratual.....</i>	<i>12</i>
<i>Resultados Esperados.....</i>	<i>12</i>
<i>Prazo contratual</i>	<i>12</i>
<i>Condições de Fornecimento dos Serviços Contratados</i>	<i>12</i>
<i>Dissolução contratual.....</i>	<i>13</i>
<i>Local da entrega e endereço de faturamento</i>	<i>13</i>
<i>Prazo e execução.....</i>	<i>14</i>

Documentação técnica 14

Envio de propostas..... 15

Resultados Esperados..... 16

Nota de Confidencialidade

Este documento contém informações confidenciais e de propriedade exclusiva da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP). Sua reprodução, distribuição ou divulgação a terceiros sem autorização expressa da RNP é estritamente proibida. As informações contidas neste documento são destinadas exclusivamente ao propósito descrito e devem ser utilizadas com a devida discricão e segurança.

Objetivo

Este Termo de Referência tem como objetivo definir as diretrizes e requisitos para a contratação de um serviço gerenciado voltado à sustentação e operação das aplicações de repositórios institucionais.

O serviço deve garantir uma infraestrutura confiável, alta disponibilidade, segurança avançada, conformidade regulatória, escalabilidade e eficiência operacional dos sistemas.

Além disso, a contratada deverá:

- Implantar e configurar as plataformas de acordo com as necessidades institucionais;
- Garantir a operação contínua e eficiente dos repositórios de dados;
- Fornecer suporte técnico e manutenção preventiva para mitigar falhas operacionais;
- Capacitar usuários e administradores para o uso otimizado da plataforma;
- Assegurar conformidade com padrões internacionais de dados abertos e interoperáveis (FAIR Principles).

Contextualização

A Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP) tem como missão fornecer serviços tecnológicos que impulsionam a inovação e a pesquisa acadêmica. Para isso, busca aprimorar a hospedagem e gestão das aplicações de repositórios científicos, garantindo alta disponibilidade, otimização de desempenho e suporte contínuo.

Diante dessa necessidade, torna-se essencial a contratação de um serviço gerenciado que integre infraestrutura escalável, segurança reforçada, eficiência operacional e governança de dados.

Fora do Escopo da Contratação

As seguintes atividades são de responsabilidade da RNP e não estão incluídas neste termo:

- Provisionamento e administração da infraestrutura (on-premises ou cloud);
- Configuração e manutenção de mecanismos de balanceamento de carga;
- Implementação de estratégias de escalabilidade horizontal e vertical;
- Adoção de políticas de alta disponibilidade e redundância;
- Gestão de backup e recuperação de desastres, incluindo testes periódicos.

Caracterização da Demanda

O serviço contratado abrangerá consultoria, treinamento, sustentação e operação de aplicações de repositórios científicos, incluindo obrigatoriamente as seguintes plataformas:

- **Dataverse**
- **DSpace**
- **Identificadores persistentes DOI (DataCite e CrossRef) Handle, dArk, ORCID**

Implantação e Configuração Inicial

A contratada será responsável por:

- **Configuração Personalizada:** Instalação das plataformas em servidores locais ou ambientes em nuvem, ajustadas às necessidades institucionais;
- **Configuração de Segurança:** Implementação de autenticação robusta (ex.: OAuth, LDAP, Shibboleth, CAFe, ORCID) e criptografia de dados em trânsito e repouso;
- **Ajustes de Performance:** Otimização de banco de dados, configuração de cache, ajuste de memória e balanceamento de carga para melhor desempenho.

Personalização e Integração

- **Customização da Interface:** Adaptação do layout e identidade visual para refletir a identidade institucional, incluindo logotipo, favicon, tipografia e paleta de cores;
- **Integração com Sistemas Externos:** Conexão com DOI (Digital Object Identifier), ORCID, OAI-PMH, DataCite e repositórios institucionais;
- **Integração com Sistemas de Armazenamento;**
- **APIs e Extensões:** Suporte para automação e integração com workflows institucionais;
- **Configuração de Licenças Específicas da Instituição;**
- **Integração com Ferramentas de Estatísticas:** Google Analytics, Matomo ou outro provedor compatível;
- Implementar o perfil de aplicação com as devidas responsabilidades atribuídas por papéis em grupos autorizados. Autenticação institucional
- **Internacionalização:** Configuração de suporte a múltiplos idiomas, conforme traduções disponíveis.

Suporte Técnico e Manutenção

A contratada deverá garantir a estabilidade e segurança das plataformas, incluindo:

- **Monitoramento Contínuo:** Supervisão proativa para detecção precoce de problemas, com alertas e logs detalhados;
- **Gestão de Incidentes:** Atendimento a falhas técnicas, bugs e vulnerabilidades, respeitando os prazos definidos no SLA (Service Level Agreement);
- **Aplicação de Patches e Atualizações:** Manutenção regular para garantir segurança e compatibilidade com novas versões;
- **Backup e Recuperação de Dados:** Estratégia automatizada de backup e plano de recuperação para mitigar riscos de perda de informações.

Atendimento a Usuários e Suporte Especializado

- **Treinamento Contínuo:** Capacitação de administradores e usuários em níveis básico, intermediário e avançado;
- **Atendimento Técnico:** Suporte segundo e terceiro nível via e-mail, chat e outros canais conforme disponibilidade;
- **Documentação e Tutoriais:** Elaboração de guias, FAQs e materiais de apoio.

Consultoria em Gestão e Governança de Dados

- **Conformidade com Regulamentos e Padrões:** Assessoria para garantir alinhamento com políticas como FAIR Principles, Data Management Plans (DMPs), Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e requisitos de Acesso Aberto;
- **Boas Práticas de Publicação e Compartilhamento de Dados:** Estratégias para promover descoberta, reuso e citação de dados por meio de metadados estruturados e indexação eficiente.

Monitoramento e Automação

- Implementação de ferramentas de observabilidade com dashboards dinâmicos;
- Monitoramento contínuo e detecção automática de falhas;
- Configuração de alertas inteligentes e automação de resposta a incidentes;
- Acompanhamento de indicadores de desempenho e otimização contínua.

Segurança e Conformidade

- **Análise e Mitigação de Vulnerabilidades:** Avaliação periódica de segurança e correção de riscos identificados;

- **Conformidade com Normativas de Segurança:** Garantia de aderência a LGPD, FAIR Principles, ISO 27001 e outras diretrizes aplicáveis;
- **Monitoramento de Acessos e Auditoria de Logs;**
- **Plano de Resposta a Incidentes:** Desenvolvimento e aplicação de medidas para mitigar impactos de ameaças à segurança da informação.

Suporte e Manutenção

- **Atendimento Técnico Integrado:** Alinhamento com o service desk da RNP conforme SLAs estabelecidos;
- **Gestão de Incidentes Críticos:** Processos documentados para lidar com falhas de alto impacto;
- **Avaliação Periódica da Infraestrutura:** Recomendações de melhorias contínuas.

Capacitação e Documentação

- **Treinamentos Periódicos:** Formação contínua de administradores e usuários finais;
- **Documentação Técnica:** Desenvolvimento e atualização de materiais técnicos detalhados;
- **Guias e Boas Práticas:** Disponibilização de FAQs, tutoriais e orientações de uso.

Modelo de Precificação

A precificação do serviço contratado será definida com base em:

- **Custos fixos:** Valor por hora-homem para consultoria, treinamento, manutenção, operação e suporte técnico;
- **Custos variáveis:** Cálculo proporcional ao volume de horas demandadas, considerando a complexidade e duração dos serviços prestados.

Obrigações da Contratada

- A contratada obriga-se a prestar à RNP; por escrito, toda a informação relativa ao bem ou serviço objeto de adjudicação que lhe for solicitada, bem como toda a informação relativa às ações de manutenção desencadeadas e seus resultados;
- A RNP pode solicitar que a informação a que se refere o item anterior lhe seja entregue em formato digital;

- A empresa contratada será responsável pelo preparo e fornecimento de toda a documentação à obtenção de autorizações e licenças quando necessário;
- Manter capacidade de entrega para atender as demandas estimadas nesta contratação;
- Responsabilizar-se pela confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados e informações custodiados em decorrência dos serviços prestados;
- Cumprir fielmente os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, contratualmente, ou decorrentes de legislação aplicável;
- Assegurar à CONTRATANTE os recursos técnicos e tecnológicos necessários para transição e portabilidade dos serviços em caso de distrato, descumprimento, interrupção ou encerramento de vigência contratual como também o apagamento (de forma irrecuperável) de todas as informações também, após o encerramento do contrato e conforme orientações dadas pela RNP;
- Entregar todos os serviços, bem como catálogos e manuais, que comprovem o atendimento das especificações técnicas;
- Prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pelo Gestor do Contrato, relacionados com as características e funcionamento dos serviços;
- Prestar suporte técnico dos serviços, na forma e nos prazos estabelecidos;
- Prestar os serviços durante o período contratual;
- Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente em relação aos serviços que forem objetos do Contrato e prestar os esclarecimentos necessários;
- Indicar, formalmente, preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do Contrato;
- Atender prontamente quaisquer orientações e exigências dos Fiscais do Contrato e do Gestor do Contrato inerentes à execução do objeto contratual;
- Disponibilizar, por ocasião da assinatura do Contrato, pontos de contato dos responsáveis pelo suporte técnico e serviço técnico especializado, links e contemplando nomes, centrais de atendimento de todos os níveis solicitados, bem como promover sua atualização sempre que for alterada;
- Substituir os serviços reprovados na aceitação, dentro do prazo estabelecido no contrato, sem ônus para a CONTRATANTE;
- Reparar quaisquer danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da presente relação contratual, não excluindo ou reduzindo essa

responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;

- Apurado o dano e caracterizada sua autoria por qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA, esta pagará à CONTRATANTE o valor correspondente, mediante o depósito identificado em favor da CONTRATADA, a ser informado pelo Gestor do Contrato no valor correspondente ao dano, acrescido das demais penalidades constantes do instrumento convocatório, observado o direito do contraditório e ampla defesa;
- Abster-se de transferir direitos ou obrigações decorrentes deste termo de referência sem a expressa concordância da RNP.

Obrigações da RNP

- Disponibilizar acesso aos ambientes necessários para execução dos serviços;
- Validar e monitorar o cumprimento dos níveis de serviço acordados;
- Nomear representantes responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização do contrato.
- Responsabilizar-se pelas adequações ao nível de regras negociais necessárias à transição de dados e aplicações para os serviços em nuvem decorrentes desta contratação;
- Avaliar periodicamente o cumprimento dos níveis mínimos de serviço da CONTRATADA, e tomar as medidas contratuais cabíveis em caso de descumprimento, em especial os relativos à disponibilidade, segurança da informação, entre outros.
- Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos Contratos;
- Vetar o emprego de qualquer produto e/ou serviço que considerar incompatível com as especificações apresentadas na proposta da CONTRATADA, que possa ser inadequado, nocivo, danificar seus bens patrimoniais ou ser prejudicial à saúde dos servidores;
- Efetuar o pagamento à CONTRATADA;
- Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- Recusar com a devida justificativa qualquer serviço entregue fora das especificações constantes na proposta da CONTRATADA;
- Efetuar o pagamento da fatura emitida pela CONTRATADA dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;

- Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento dos serviços;

Multas e demais sanções

- A CONTRATADA caso, por qualquer forma, não cumpra as cláusulas do CONTRATO celebrado fica sujeita às seguintes sanções, assegurados o contraditório e ampla defesa:
 - Advertência;
 - Multa;
 - Suspensão, por 12 meses, acarretando não participação de processos futuros de solicitação de precificação;
 - Descredenciamento com retirada no sistema de fornecedores da RNP.
- Aplicação de multas e penalidades caso a contratada não atenda aos SLAs e requisitos contratuais;
- Possibilidade de redução nos pagamentos ou rescisão contratual em caso de recorrência de falhas graves.
- Havendo a constatação do descumprimento total ou parcial das demais condições estabelecidas neste CONTRATO por PARTE da CONTRATADA, esta deverá ser notificada para que, no prazo de até 05 (cinco) dias, contados a partir do recebimento da notificação, providencie a devida correção.
- Decorrido o prazo de 30 (trinta) dias da notificação, sem que a CONTRATADA tenha cumprido a correção, de acordo com o item 10, a CONTRATADA ficará sujeita ao pagamento da multa não compensatória no valor de 10% (dez por cento) sobre o montante do valor negociado, corrigido monetariamente, acrescido dos juros legais desde o seu vencimento até o efetivo pagamento, além da responsabilidade sobre todas as despesas judiciais e cartorárias, caso sejam necessárias para a solução de qualquer conflito.
- Este CONTRATO poderá ser rescindido de pleno direito, pela RNP, nos casos previstos, e ainda, nas seguintes hipóteses:
 - Cumprimento irregular ou não cumprimento das obrigações ajustadas pela CONTRATADA;
 - Atraso injustificado no início e na prestação dos serviços, formalizados através de correspondência;
 - Paralisação dos serviços sem justa causa e prévia comunicação à RNP;

- Associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial do presente CONTRATO, que afetem a boa execução dos serviços ora contratados;
- Cometimento reiterado de faltas feitas pela CONTRATADA;
- As penalidades poderão ser revistas, no todo ou em PARTE, desde que justificado e comprovado que o inadimplemento decorreu de caso fortuito ou de força maior.

Processo de Transição Contratual

- A contratada deverá garantir a continuidade operacional dos serviços e a transição organizada para outro prestador, caso necessário;
- Fornecimento de toda a documentação técnica necessária para migração segura dos sistemas.

Resultados Esperados

- Operação estável, segura e eficiente das aplicações tecnológicas para oferta do serviço de repositório de dados de pesquisa instanciado no software Dataverse e softwares relacionados.
- Redução do número de incidentes críticos através de monitoramento proativo e automação;
- Maior aderência às melhores práticas internacionais de segurança e governança de dados;
- Infraestrutura escalável e preparada para suportar o crescimento da demanda.

Prazo contratual

A empresa qualificada firmará um contrato com a RNP de fornecimento de serviços de consultoria sob demanda, que atendam às especificações descritas neste Termo de Referência, com manutenção de preços por 24 meses contados a partir da data de assinatura do contrato, podendo ser renovados por mais 60 meses.

Condições de Fornecimento dos Serviços Contratados

A prestação dos serviços deverá observar as seguintes condições:

- Modalidade de Execução Os serviços deverão ser prestados de forma remota ou presencial, conforme necessidade da contratante, respeitando o cronograma acordado e as boas práticas de governança de TI e gestão de serviços.

- Local e Horário A empresa deverá assegurar atendimento em horário comercial (08h às 18h, em dias úteis), podendo ser exigido atendimento emergencial fora desse período, conforme níveis de criticidade estabelecidos no SLA.
- Prazos e SLA Os chamados deverão ser tratados conforme os níveis de criticidade e prazos máximos de atendimento estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA), conforme segue:

Criticidade	Início do Atendimento	Conclusão do Atendimento
Emergencial	Imediato	Até 6h corridas
Alta	Até 2h após abertura	Até 10h corridas
Média	Até 8h após abertura	Até 30h corridas
Baixa	Até 10h após abertura	Até 48h corridas

- A contratada deverá disponibilizar canais oficiais de suporte (e-mail, chat, service desk) e apresentar relatórios mensais contendo: chamados abertos, SLA cumprido, treinamentos realizados, ações corretivas e melhorias aplicadas.
- Deve ser assegurada a continuidade dos serviços durante todo o período contratual, com plano de contingência e backup operacional em caso de falhas ou indisponibilidades críticas.
- A contratada deverá dispor de equipe técnica capacitada e com experiência comprovada em sustentação, operação e personalização de plataformas de repositório científicos, além de consultoria em gestão de dados científicos.
- Todos os serviços devem atender à legislação vigente (incluindo LGPD) e aos padrões técnicos internacionais, como FAIR Principles e requisitos de interoperabilidade.

Dissolução contratual

É facultado a qualquer das PARTES resilir, resolver ou rescindir o presente CONTRATO a qualquer tempo, independentemente de interpelação ou notificação judicial ou extrajudicial, desde que seja comunicado a outra PARTE, por escrito, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

Este CONTRATO será rescindido de pleno direito caso ocorra à insolvência civil ou a paralisação das atividades de quaisquer das PARTES e, também, pelo descumprimento de qualquer das cláusulas e condições ora estipuladas, com ressalva nos casos fortuitos ou de força maior e das disposições do art.º 399 do Código Civil.

Local da entrega e endereço de faturamento

Para efeito de faturamento e conseqüentemente cálculo dos impostos os participantes da RFP podem optar por faturar para um de nossos três escritórios em unidades federativas distintas:

BRASILIA – DF

SAS - Setor de Autarquias Sul, quadra 5, lote 6, bloco H

7º andar - Edifício IBICT

Brasília - DF

CEP 70070-914

RIO DE JANEIRO – RJ

Rua Lauro Müller, 116

sala 1103 – Botafogo

Rio de Janeiro – RJ

CEP 22290-906

CAMPINAS - SP

Prédio da Embrapa/Unicamp

Av. André Tosello, 209 - Cidade Universitária Zeferino Vaz

Campinas – SP

CEP 13083-886

Prazo e execução

- Documentações administrativas
- Contrato social e alterações contratuais;
- Inscrição no Cadastro Geral de Contribuintes (CNPJ);
- Prova de regularidade relativa à Seguridade Social, comprovada pela Certidão Negativa de Débito (C.N.D), expedida pelo INSS;
- Prova de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), comprovada pela Certidão de Regularidade de Situação (CRS);
- Declaração que comprove que a empresa não está em processo de falência, dissolução, fusão, cisão ou incorporação;

Documentação técnica

- As propostas técnicas deverão apresentar referências a manuais, folhetos, páginas do site oficial do fabricante ou ainda outros documentos técnicos que comprovem efetivamente a aderência ao requisito ou padrão exigido na especificação técnica;
- As propostas técnicas deverão ter anexas as documentações as quais fizer referência no item acima;
- Não serão válidos documentos que façam referência a futuras versões de produtos para provar a existência ou aderência a qualquer quesito da especificação técnica;
- A empresa deverá apresentar Carta Solidária do Provedor, no caso do fornecedor ser uma revenda ou similar autorizada;
- Mínimo de 3 atestados de capacidade técnica de empresas que contrataram a prestação de serviços de acordo com o objeto deste Termo de Referência.

Envio de propostas

A empresa convidada a participar do processo deverá encaminhar sua proposta técnica/comercial até a data prevista, com a descrição do objeto ofertado e o preço unitário do item.

O valor total da proposta deve ser expresso em algarismos e por extenso de forma legível, com apenas duas casas decimais em caso de divergência prevalecerá o valor por extenso.

A Proposta Comercial deve informar:

- A proposta comercial deverá conter especificações claras e detalhadas do objeto cotado de acordo com as especificações contidas nesta RFP;
- Indicar razão social, CNPJ endereço, telefone, contato, fax e dados bancários (banco, agência e respectivos códigos) da empresa;
- Fornecer prazo para a implementação do serviço a contar do recebimento da OS (Ordem de Serviço);
- Os preços cotados serão irrealizáveis pelo prazo de 30 meses, fora mediante negociação solicitada pela CONTRATANTE;

- Não serão consideradas propostas que imponham condições, ocasionem dúvidas quanto a seu teor, contêm preços excessivos ou manifestamente inexequíveis;
- Após análise comparativa entre as especificações solicitadas e as propostas apresentadas pelos licitantes, será selecionada a oferta que cumprir com as especificações exigidas, com o menor preço dentro do prazo de entrega exigido;
- A Proposta Comercial e a documentação solicitada são obrigatórias para qualificação do proponente.

Resultados Esperados

- Melhoria na Gestão de Dados e Publicações
 - Melhorar a organização e preservação de dados e documentos científicos.
 - Padronização na descrição (metadados), facilitando busca, recuperação e reuso.
- Acesso Aberto e Compartilhamento
 - Ampliação do acesso a dados e publicações produzidos por pesquisadores.
 - Cumprimento de exigências de agências de fomento sobre dados FAIR (Findable, Accessible, Interoperable, Reusable).
 - Reconhecimento e Visibilidade Institucional
 - Maior visibilidade das produções científicas da instituição.
 - Geração de impacto acadêmico via citação e indexação internacional.
- Suporte à Reprodutibilidade Científica
 - Publicação estruturada e transparente de dados, promovendo ciência aberta e colaborativa.
- Redução de Riscos e Custos
 - Armazenamento digital confiável, reduzindo perdas de dados e duplicação de esforços.
 - Utilização de soluções escaláveis e abertas, com redução de custos operacionais.
- Integração com Ecossistemas Nacionais e Internacionais

- Aderência a padrões como OAI-PMH e integração com repositórios e indexadores globais (ex.: OpenAIRE, LA Referencia).

