008948
17/11/20 Folha 03

TERMO DE REFERÊNCIA

1 DA JUSTIFICATIVA

Atualmente, a Prefeitura Municipal de Itaqui mantém a contratação de um link responsável por sustentar toda utilização da Internet dentro do órgão e todos os serviços disponíveis ao público. A manutenção deste serviço é prioritária, caso contrário todo o acesso à Internet será interrompido e todos os sistemas mantidos pela Prefeitura ficarão indisponíveis.

A Prefeitura Municipal de Itaqui está recebendo o Projeto Cidade Digital do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações - MCTI, onde está sendo construída uma infovia de fibra óptica interligando todos os prédios do Governo Municipal (Departamentos, Caps, Cras, Creas, Escolas e Unidades de Saúde) e 03 (três) locais de acesso público, totalizando 37 locais de acesso, assim os acessos à internet devem ter alto nível de qualidade, estabilidade e robustez, de modo a possibilitar atender às necessidades de toda essa nova estrutura.

A Internet exerce papel essencial para que a Prefeitura Municipal consiga satisfazer, com efetividade, sua missão institucional fornecendo diversos serviços, dentre eles: informações, serviços On-Line, acesso à Internet em todas as unidades administrativas municipais (Escolas, Posto de Saúde), Nota Fiscal de Serviço Eletrônica - NFSE, consulta de processos, emissão de IPTU, licitações, área de Servidor, acessos aos sites e sistemas governamentais e outros.

2 DO OBJETO

2.1 Contratação de pessoas jurídicas para prestação serviços de telecomunicação, para a implementação, operação e manutenção de (02) dois link's de acesso à internet em caráter de redundância, dedicados, na velocidade de 100Mbps cada, full duplex, com disponibilidade 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 07 (sete) dias da semana, via infraestrutura de fibra óptica, a serem instalados no DATACENTER da Prefeitura Municipal, com fornecimento de equipamentos para transmissão do sinal

Processo nº 008940
Data 18/11/20 Folha 04

em concordância com as normas da ANATEL, conforme as especificações e condições constantes neste Termo de Referência.

2.2 As empresas que forem participar deste processo deverão ser possuidoras de Concessão, Permissão ou Autorização da ANATEL, válidas para o fornecimento dos serviços a que se propõem a prestar, dentro da área geográfica onde se localiza a CONTRATANTE, conforme a definição do Decreto Federal nº 6.654, de 20 de novembro de 2008;

2.3 Estão inclusos também o serviço de instalação da infraestrutura (externa e interna) necessária para funcionamento do serviço, como também suporte técnico e gerenciamento proativo de falhas, serviço de instalação, ativação e configuração de todos os equipamentos necessários para o funcionamento do serviço, conforme especificações e condições previstas neste Termo de Referência;

2.4 Lotes que compõem este certame:

Lote	Serviços	Quantidade
1	**Link de Internet Dedicado - Principal**	**1**
2	**Link de Internet Dedicado - Secundário**	**1**

3 GLOSSÁRIO

3.1 ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações;

3.2 BACKBONE: A parte de uma rede de comunicações projetada para suportar tráfegos elevados. Provê conectividade entre LANs e WANs. Geralmente emprega meios de transmissão mais rápidos e distâncias mais longas;

3.3 CONTRATANTE: é Prefeitura Municipal de Itaqui – RS;

3.4 CONTRATADA: Pessoa Jurídica que prestará serviço a Prefeitura Municipal de Itaqui;

3.5 DATACENTER: é um centro de processamento de dados (CPD) onde são concentrados os equipamentos de processamento e armazenamento

Processo nº 008948
Data 18/11/20 Folha 05

de dados de uma empresa ou organização. Na CONTRATANTE este fica localizado junto ao NTI;

3.6 DOWNLOAD E UPLOAD: Em tecnologia, download e upload, em português descarregamento/transferência e carregamento (substantivos) ou, descarregar/transferir e carregar, são termos, no âmbito da comunicação em redes de computadores, utilizados para referenciar a transmissão de dados de um dispositivo para outro através de um canal de comunicação previamente estabelecido. O uso mais comum do termo download está relacionado com a obtenção de conteúdo da Internet, onde um servidor remoto hospeda dados que são acessados pelos clientes através de aplicativos específicos que se comunicam com o servidor através de protocolos preestabelecidos, como é o caso dos navegadores que acessam os dados de um servidor normalmente utilizando os protocolos HTTP, HTTPS e outros. De forma análoga, o termo upload faz referência à operação inversa a do download, isto é, ao envio de conteúdo à Internet;

3.7 DNS (DOMAIN NAME SYSTEM - SISTEMA DE NOMES DE DOMÍNIOS): é um sistema de gerenciamento de nomes hierárquico e distribuído operando segundo duas definições:

3.7.1 Examinar e atualizar seu banco de dados;

3.7.2 Resolver nomes de domínios em endereços de rede.

3.8 FULL-DUPLEX: Uma comunicação é dita full duplex quando temos um dispositivo Transmissor e outro Receptor, sendo que os dois podem transmitir dados simultaneamente em ambos os sentidos (a transmissão é bidirecional). Como as transmissões podem ser simultâneas em ambos os sentidos e não existe perda de tempo com turn-around (operação de troca de sentido de transmissão entre os dispositivos), uma linha full-duplex pode transmitir mais informações por unidade de tempo que uma linha half-duplex, considerando-se a mesma taxa de transmissão de dados;

008948
Data 17/11/20 Folha 26

3.9 INFRAESTRUTURA (COMPARTILHAMENTO DE INFRAESTRUTURA): Servidão administrativa, duto, conduto, poste e torre, de propriedade, utilizado ou controlado, direta ou indiretamente, por Prestadora. [Resolução da ANATEL nº 274, de 5/09/2001];

3.10 INFRAESTRUTURA DE TI refere-se ao conjunto de hardwares a serem fornecidos pela CONTRATANTE para implantação da solução e dos softwares de apoio, levando-se em conta todo o ambiente de execução;

3.11 MCTI: Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações;

3.12 NTI: é o Núcleo de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Itaqui;

3.13 PTT - Ponto de Troca de Tráfego: Os Pontos de Troca de Tráfego funcionam como hubs em que provedores podem conectar seus servidores, facilitando o tráfego de informações. No Brasil, o PTT.br é um projeto de PTTs locais gerido pelo Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto Br (Nic.br) e pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), que facilita o fluxo de informações entre provedores de internet e conteúdo online no país. Na prática, quanto maior e melhor for um PTT, mais dados os provedores conseguem trocar, melhorando a eficiência da rede e encurtando o caminho da conexão entre os computadores;

3.14 SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO: SLA é um documento formal, negociado entre as partes, na contratação de um serviço de TI ou Telecomunicações. O SLA é colocado geralmente como anexo do contrato e tem por objetivo especificar os requisitos mínimos aceitáveis para o serviço proposto. O não cumprimento do SLA implica penalidades estipuladas no contrato, para o provedor do serviço. Um SLA pode cobrir itens como qualidade do serviço, critérios de cobrança, provisionamento, processo de atendimento e relatórios fornecidos ao cliente. Um SLA deve conter parâmetros objetivos e mensuráveis os quais o provedor de serviços se compromete a atender.

Processo nº 008948
Data 13/11/20 Folha 97

Os requisitos típicos que devem fazer parte de um SLA para um serviço de telecomunicações são:

3.14.1 Disponibilidade do Serviços;

3.14.2 Compromissos com tempos e prazos;

3.14.3 Requisitos de desempenho.

4 DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

4.1 Os 02 (dois) link's de internet serão contratados em caráter redundante total, ou seja Fornecedores/Provedores diferentes, com infraestruturas físicas e lógicas totalmente independentes entre si, totalmente dedicados e nas especificações técnicas descritas neste Termo de Referência, garantindo à Prefeitura Municipal de Itaqui acesso à internet de forma rápida e ininterrupta. O objetivo é maximizar a disponibilidade dos serviços web da CONTRATANTE e garantir ininterruptibilidade do acesso à internet aos setores e departamentos.

4.2 Para fins deste processo utilizaremos as nomenclaturas para o primeiro link de internet como **"Link de Internet Dedicado - Principal"** e para o segundo **"Link de Internet Dedicado - Secundário"**, apenas para diferenciação dos dois serviços, mas ambos serão utilizados pela Prefeitura Municipal de Itaqui de forma contínua e estarão sujeitos às mesmas obrigações contratuais junto a PMI.

4.3 LOTE 1: Link de Internet Dedicado – Principal

4.3.1 Ser provido com base em uma infraestrutura de fibra óptica como meio de acesso, vedada a utilização de qualquer outra tecnologia de acesso;

4.3.2 A CONTRATADA **deverá declarar ser proprietária da infraestrutura de fibra óptica**. É vedada a subcontratação, locação ou modalidade de transporte de infraestrutura de outra empresa;

008948
11/11/20

4.3.3 A CONTRATADA deverá apresentar documentação comprobatória de que é a proprietária da infraestrutura, ou que a infraestrutura está sob seu TOTAL e IRRESTRITO controle, gestão, manutenção e responsabilidade;

4.3.4 SLA: Tempo de reparo, após acionamento, de até 12 horas;

4.3.5 A empresa Vencedora do LOTE 1 automaticamente será desclassificada do LOTE 2, caso tenha realizado proposta neste, tendo em vista o caráter de redundância.

4.4 LOTE 2: Link de Internet Dedicado – Secundário

4.4.1 Ser provido com base em uma infraestrutura de fibra óptica como meio de acesso, vedada a utilização de qualquer outra tecnologia de acesso.

4.4.2 SLA: Tempo de reparo, após acionamento, de até 24 horas;

4.4.3 A CONTRATADA não poderá depender da infraestrutura física ou lógica da CONTRATADA para LOTE 1, visto o caráter de redundância de infraestrutura, caso se constate a dependência a Empresa será desclassificada;

4.4.4 A Licitante **deverá declarar na proposta comercial qualquer dependência de infraestrutura de terceiros**, ou seja, locação ou modalidade de transporte de outra Empresa/Provedor, devendo informar a Razão Social destes e a localização/trajeto onde começa e termina essa dependência. Caso a Licitante seja proprietária de toda a infraestrutura de fibra óptica deverá declarar na proposta comercial esta informação. **Esta informação é OBRIGATÓRIA para que seja possível avaliar o item 4.4.3, a falta desta resultará na desclassificação da Licitante.**

4.5 REQUISITOS PARA AMBOS OS LOTES:

4.5.1 Velocidade do Link de conexão com a Internet de 100Mbps (Cem megabits por segundo), Full duplex;

Processo nº 0082
Data 14/11/22 Folha 09

4.5.2 Garantia total da banda CONTRATADA (no mínimo 100%): upload e download, 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 07 (sete) dias na semana;

4.5.3 Ser exclusivo e dedicado a CONTRATANTE, não podendo haver compartilhamento com outros usuários/clientes da CONTRATADA;

4.5.4 A utilização será para fins corporativos e não devem conter limites de tráfego de dados ou franquias de banda para download e upload, sendo aqui proibido qualquer bloqueio do serviço ou diminuição da velocidade por qualquer motivo;

4.5.5 Ser provido com base em infraestrutura de fibra óptica, como meio de acesso, vedada a utilização de qualquer outra tecnologia de acesso, do DATACENTER da CONTRATANTE até o PPT Metro - Porto Alegre;

4.5.6 A CONTRATADA deverá fornecer um range único de IP's, sendo uma sub-rede "/29", onde serão oito (08) endereços IP, da seguinte forma: Um (01) endereço de rede, um (01) endereço de broadcast, Seis (06) endereços fixos e destes cinco (05) válidos na Internet para uso da CONTRATANTE;

4.5.6.1 A CONTRATADA deverá configurar a resolução dos endereços de IP reversos para o domínio da CONTRATANTE;

4.5.6.2 A CONTRATADA irá prover conexão à rede corporativa da CONTRATANTE por meio de uma única interface do tipo Gigabit Ethernet, com conexão RJ-45, em conformidade com a norma IEEE 802.3ab. A critério da CONTRATANTE poderá ser aceito outro tipo de conexão desde que este não seja inferior em qualidade e nível de interferência em relação ao padrão IEEE 802.3ab;

4.5.7 Supervisão 24x7: A CONTRATADA deverá monitorar e supervisionar o link da sua malha (backbone), diagnosticando e solucionando falhas mesmo antes do desencadeamento da notificação pela CONTRATANTE. Ficará, a CONTRATADA, encarregada de

Processo nº 008948
Data 18/11/20 Folha 10

prestar esclarecimentos à CONTRATANTE, sobre os itens supracitados, sempre que este julgar necessário. O monitoramento será nas 24 horas por dia e 7 dias na semana;

4.5.8 Disponibilidade Média da Rede de 99,6%: Refere-se à relação do tempo no qual o serviço está em operação plena e o tempo em que a operação está prejudicada, durante o período de observação que deve ser mensal, 24 horas por dia nos 7 dias da semana;

4.5.9 Todos os serviços deverão obedecer às recomendações elaboradas pela EIA/TIA (Eletronic Industries Alliance/Telecommunications Industry Association) e pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) para provimento de serviços de acesso à Internet (Internet Service Providers), além dos itens descritos neste termo de referência.

4.5.10 Instalação do Link Dedicado: O Link Dedicado deverá ser instalado e configurado no DATACENTER da Prefeitura Municipal, tudo deve ser providenciado antecipadamente e de forma programada para que os Servidores/Serviços da Prefeitura possam ser devidamente configurados com os novos endereços IP e possam se manter em pleno funcionamento, sem quaisquer transtornos, tornando o processo de instalação o mais transparente possível.

4.5.11 O serviço contratado deverá permitir incorporar modificações ou ampliações sem que estas impliquem na interrupção do restante das conexões do cliente. Para a efetivação de tais modificações/ampliações deverá a CONTRATANTE consultar a CONTRATADA para a definição de novas condições técnico-comerciais (viabilidade, velocidades), bem como agendamento de paralisações.

4.5.12 A CONTRATADA, sempre que necessitar realizar manutenções preventiva ou de ampliação em sua estrutura (Links de Acesso, substituição de meio físico, dentre outros), que possam acarretar a paralisação ou baixa de performance na comunicação do Link deverá

Processo nº 008948
Data 17/11/23 Folha 11

comunicar a CONTRATANTE com no mínimo 05 (cinco) dias de antecedência.

4.5.13 A CONTRATADA se responsabiliza pela substituição dos equipamentos em caso de defeitos. A substituição deverá ser feita no prazo previsto na SLA respectiva, após aberto o chamado.

4.5.14 A CONTRATADA deverá manter estrutura de atendimento contínuo e ininterrupto em regime mínimo de 9X5 (nove horas por dia e cinco dias na semana) durante a vigência do contrato, visando atender possíveis acionamentos e realizar manutenções corretivas quando de ocorrências que venham a comprometer a qualidade do serviço contratado, garantindo a disponibilidade do serviço, acesso pleno e ininterrupto. Deverá ser fornecido um número de protocolo para fins de controle do atendimento.

4.5.15 A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso a sistema WEB (site) a fim de que a CONTRATANTE possa monitorar o desempenho, uso de banda, disponibilidade do serviço e taxa de erros.

4.5.16 A CONTRATADA deverá possuir Licença do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) em vigência concedida pela ANATEL;

5 CENTRAL DE ATENDIMENTO E GERENTE DE CONTAS

5.1 Requisitos aplicáveis a **AMBOS OS LOTES**;

5.2 Disponibilizar Central de Atendimento que, dentre outros serviços:

5.2.1 Receba as solicitações para restabelecimento dos serviços contratados;

5.2.2 Forneça relatório de utilização e tráfego;

5.2.3 Emita e envie segundas vias de fatura;

5.2.4 Providencie faturamento em caso de contestação de valores;

Processo nº 003948
Data 17/11/20 Folha 12

5.3 Manter atendimento às solicitações da CONTRATANTE, mediante a designação de 01 (um) gerente de contas (administrativo) e 01 (um) gerente operacional (serviços), com fornecimento de meio de contato exclusivo, fácil e ágil, em caso de emergências (telefone fixo e/ou celular), além do call center da operadora (0800);

5.4 A CONTRATADA deverá dispor para que a equipe do NTI possa encaminhar as solicitações de reparo, no mínimo de:

5.4.1 Um número 0800, nacional e não tarifado;

5.4.2 E-MAIL;

5.4.3 e um endereço eletrônico web (site).

5.5 Todos os chamados deverão ser registrados e emitidos protocolos de atendimento;

5.6 O serviço de registro de chamadas deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias na semana;

5.7 A Central de Atendimento deverá dar suporte a chamados referentes ao acesso (instalação, recuperação, alteração e remoção), configuração de roteadores (roteamento), endereçamento IP, segurança, considerando-se todos os serviços contratados, de maneira a assegurar a integridade dos meios de comunicação fim a fim;

5.8 A CONTRATADA deverá fornecer um endereço de e-mail específico para registro das reclamações (Central de Atendimento) sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento de 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 07 (sete) dias na semana;

5.9 A CONTRATANTE poderá solicitar a qualquer momento, à CONTRATADA relatório com todos os chamados de suporte técnico abertos/fechados, com a identificação do chamado, problema relatado e solução adotada.

Processo nº 008948
Data 17/11/23 Folha 13

5.10 A empresa CONTRATADA deverá indicar 01 (uma) pessoa que exercerá o papel de gerente de contas. Esta pessoa será formalmente indicada pela CONTRATADA para representá-la técnica e operacionalmente durante a execução do contrato. Sendo este, o principal ponto de contato com o NTI, devendo ser alocado ao longo de todo o contrato. No caso de a empresa CONTRATADA decidir indicar uma nova pessoa, o NTI deverá ser informado;

5.10.1 As principais responsabilidades do gerente de contas serão:

5.10.1.1 Gestão operacional do contrato;

5.10.1.2 Requisição e alocação de todos os recursos necessários, inclusive aqueles eventualmente fornecidos pelo NTI, como acessos, informações, recursos materiais, entre outros;

5.10.1.3 Gestão das pessoas alocadas à equipe técnica e administrativa da CONTRATADA;

5.10.1.4 Revisão, ajustes e entrega de todos os produtos previstos no Edital;

5.10.1.5 Entrega de documentação e papéis de trabalho;

5.10.1.6 Gestão de qualidade de serviços, para assegurar o atendimento dos níveis de serviços estabelecidos e, em caso de desvios, identificar e aplicar medidas corretivas efetivas;

5.10.1.7 Participar, quando convocado pelo NTI, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais.

6 SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

6.1 Requisitos aplicáveis a **AMBOS OS LOTES**;

6.2 Deverão ser prestados durante toda a vigência do contrato, os serviços de suporte técnico e gerenciamento proativo de falhas, de acordo com requisitos técnicos descritos neste certame;

Processo nº 008948
Data 17/11/20 Folha 14

6.3 Define-se serviços de suporte técnico como sendo:

6.3.1 Aqueles efetuados mediante suporte telefônico e assistência técnica presencial (on-site), responsável pela solução de problemas de funcionamento e disponibilidade da solução, assim como de esclarecimento de dúvidas relacionadas à instalação, configuração e uso dos produtos contratados;

6.3.2 Reparo e substituição de equipamentos queimados ou com defeito em horário comercial;

6.4 As falhas graves como por exemplo "Interrupção dos serviços", devem ser sanadas no prazo previsto conforme a SLA prevista em cada LOTE;

6.5 Deverá ser entendido como "Interrupção dos serviços":

6.5.1 falhas em qualquer hardware, meio físico ou outro item que compõem a solução e que esteja com problema, avariado e que necessite a sua substituição de equipamentos queimados ou com defeito;

6.5.2 Inoperância total ou parcial do sinal da porta (paralisação do link);

6.5.3 Taxa de erro alta (link intermitente), ou latência alta (lentidão).

6.6 Ocorrendo falhas, interrupções ou anormalidades na prestação do serviço, o NTI poderá exigir que a empresa CONTRATADA reverta o tempo total de falhas em descontos sobre a parcela fixa do preço;

6.7 Além dos descontos, a empresa CONTRATADA também poderá sofrer penalidades administrativas, conforme descrito no item "DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS", deste Termo de Referência e demais pontos destacados neste certame;

6.8 A cada visita técnica realizada nas dependências do NTI a CONTRATADA deverá emitir um relatório de execução das atividades, relacionando os serviços executados e lista de equipamentos que eventualmente sejam instalados substituídos ou retirados;

Processo nº 008948
Data 18/11/20 Folha 15

6.9 Eventuais trocas de equipamentos, adequação ou reparos na infraestrutura interna ou externa, utilizada, será responsabilidade da CONTRATADA, sem que seja repassado qualquer ônus ou custos financeiros a CONTRATANTE;

6.10 Quaisquer problemas que venham a comprometer o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema;

7 MONITORAMENTO DE REDE E GERENCIAMENTO PROATIVO DE FALHAS

7.1 Requisitos aplicáveis a **AMBOS OS LOTES**;

7.2 Definem-se serviços de Monitoramento de rede e gerenciamento proativo de falhas, como sendo aqueles responsáveis por garantir os níveis de serviço descritos no edital, incluindo:

7.2.1 A manutenção de circuitos de comunicação;

7.2.2 Administração e gerência dos equipamentos roteadores;

7.2.3 Monitoramento do link: disponibilidade, desempenho;

7.2.4 Melhoria de métricas de redes, prevenção e recuperação de falhas de serviço;

7.2.5 Gerência de disponibilidade de serviço, prestados em regime 24 horas por 7 dias na semana, por centro de monitoração da CONTRATADA.

7.3 A CONTRATADA deverá prover um serviço de gerência de rede que atue em todas as portas WAN dos seus Equipamentos instalados na rede para detecção, encaminhamento e solução dos problemas;

7.4 A respeito da existência do serviço de gerência de rede da CONTRATADA, o NTI executará seus procedimentos normais de

Processo nº 008948
Data 14/11/22 Folha 16

monitoração dos recursos dos Equipamentos através do protocolo SNMP V2.0, devendo a CONTRATADA prover toda a configuração necessária à obtenção das informações referentes ao consumo de banda, em tempo real;

7.5 Outras responsabilidades:

7.5.1 Restabelecimento do Circuito após a comunicação da interrupção;

7.5.2 Comunicar com antecedência de 2 (três) dias, quando necessária, a visita de funcionários que executarão os serviços de manutenção preventiva ou corretiva nas instalações da CONTRATANTE;

7.5.3 Garantir a disponibilidade dos recursos alocados para a prestação do serviço durante a vigência do contrato;

7.5.4 Prestar todos os serviços de manutenção corretiva, assegurando o padrão necessário de transmissão.

7.6 A gerência de rede da CONTRATADA deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 07 (sete) dias na semana;

7.7 Será função da gerência de rede da CONTRATADA realizar ações que garantirão os níveis de serviço contratados relativos ao desempenho e disponibilidade da rede CONTRATADA;

7.8 Na ocorrência de qualquer falha nos acessos contratados ou nos equipamentos instalados na rede IP da CONTRATANTE, a gerência de rede da CONTRATADA deverá iniciar o processo de recuperação de falhas fazendo o registro da ocorrência e o posterior acompanhamento de sua solução;

7.9 A CONTRATANTE deverá ser informada pela CONTRATADA, sobre o andamento do reparo no caso de indisponibilidade ou falha, para que se possa verificar prontamente a possibilidade da causa da falha ter ocorrido por falta de energia ou por outro motivo de responsabilidade da própria CONTRATANTE;

008948
17/11

7.10 Os serviços de monitoramento de rede e gerenciamento proativo de falhas deverá disponibilizar informações sobre os serviços de acesso IP à Internet da CONTRATANTE em um Portal de Acompanhamento de Serviços;

7.11 Define-se Portal de Acompanhamento de Serviços como qualquer ferramenta de gerência acessível através da Internet, por intermédio de um navegador Web, com acesso restrito de usuário/senha a CONTRATANTE, utilizando protocolo HTTP (HyperText Transfer Protocol) ou HTTPS (HyperText Transfer Protocol Secure), com a disponibilidade da ferramenta em 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana;

7.12 As informações presentes no Portal de Acompanhamento de Serviços deverão conter estatísticas de desempenho da rede CONTRATADA;

7.13 O Portal de Acompanhamento de Serviços deverá possibilitar que o NTI realize consultas, bem como visualize e imprima relatórios das informações de desempenho do serviço de acesso à Internet contratado;

7.14 MONITORAÇÃO DE TRÁFEGO: a empresa CONTRATADA deverá disponibilizar aplicativo para acesso através de interface Web que permita a monitoração de tráfego "on-line" no enlace e informações sobre desempenho e ocupação dos links, para acesso em tempo real, incluindo gráficos históricos que demonstrem as tendências e os horários de maior ou menor utilização com resumo de tráfego de saída e de entrada semanal, mensal e anual;

7.15 As estatísticas de desempenho da rede Internet da CONTRATANTE deverão conter informações acerca do Índice de Disponibilidade Mensal (D) dos serviços, descrito no item NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA) deste edital. Tais dados deverão estar disponíveis no Portal por, no mínimo, noventa dias, ou por tempo superior, se solicitado, quando houver fatura de serviço pendente de aceite correspondente ao período de referência dos registros;

Processo nº 008948
Data 17/12/20 Folha 18

7.16 As informações a serem disponibilizadas no item anterior visam garantir a conferência dos serviços efetivamente prestados e faturados, bem como determinar precisamente eventos de falha e indisponibilidade dos serviços;

8 LOCAL E FORMA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1 O local de instalação será na Prefeitura Municipal de Itaqui, situado na Rua Bento Gonçalves, 335 - Bairro Centro, Itaqui (RS) - FONE (55) 3432-1100, ramais 204 e 205, no horário de 07 às 13h (de 2ª a 6ª feira).

8.2 **VISTORIA (FACULTATIVA):** Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria técnica nas instalações onde o serviço será executado;

8.2.1 O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil da semana anterior à data prevista para a abertura do lances Pregão Eletrônico;

8.2.2 Todas as vistorias serão realizadas apenas com agendamento prévio, nos seguintes dias e horários: das 10h às 12h, de 2ª a 6ª feira (exceto feriados e emendas de feriados que não há funcionamento da Prefeitura Municipal de Itaqui);

8.2.3 As vistorias deverão ser agendadas pelo e-mail: informatica@itaqui.rs.gov.br, por meio de mensagem contendo o assunto "Vistoria - Pregão Eletrônico: Links de Internet", a mensagem de pedido de agendamento, deverá conter os seguintes dados:

8.2.3.1 Razão Social;

8.2.3.2 CNPJ;

8.2.3.3 Nome;

8.2.3.4 RG;

8.2.3.5 Cargo da pessoa que fará a vistoria;

008948
Data 14/11/2018

8.2.4 Ressaltamos que toda despesa decorrente desse ato correrá por conta de cada licitante interessada;

8.2.5 O agendamento será realizado respeitando-se a ordem de chegada das solicitações;

8.2.6 A vistoria será acompanhada por representante do NTI, designado para esse fim, que no ato da vistoria apresentará as instalações prediais do ambiente: Local onde será executado os serviços e as condições físicas de acesso da fachada do Prédio até o DATACENTER da PMI;

8.2.7 O licitante deverá utilizar-se da vistoria para colher todas as informações relevantes à apresentação da sua proposta comercial, contemplando quantidades de materiais a serem utilizados, mão de obra e outros itens que representarem custos para a instalação, ativação e execução dos serviços;

8.2.8 **IMPORTANTE**: Pelo fato da vistoria não ser fator obrigatório para a participação do certame, não será exigido o preenchimento de formulário de vistoria técnica, contudo a não realização da vistoria será entendido que a licitante está de total acordo com a infraestrutura e condições prediais da CONTRATANTE e que a sua proposta comercial contempla quaisquer custos necessários para a entrega completa do serviço arrematado.

8.3 Os equipamentos (modem, roteadores e outros) serão instalados no DATACENTER da Prefeitura Municipal de Itaqui, localizado na sala do Núcleo de Tecnologia da Informação – NTI.

8.4 A CONTRATADA se responsabilizará pelo fornecimento e instalação dos materiais e equipamentos (cabeamentos, modems, roteadores, etc..) necessários à prestação do serviço, executando todo e qualquer trabalho (obras) para passagem do cabeamento e infraestrutura (interna ou externa)

Processo nº 0089
Data 17/11/20 Folha 20

8.5 A contratação inclui o fornecimento de mão de obra, instalação e configuração dos equipamentos em regime de comodato para transmissão e recebimento de sinal, equipamento compatíveis com a velocidade e volumes de dados, conforme § 2° do Art. 70° da Resolução ANATEL 426, cabe a Empresa CONTRATADA de Telecomunicações (...) "assegurar a realização das instalações necessárias à prestação do serviço, nos termos da regulamentação";

8.6 Todos os custos com realização de canalização, entradas, tubulações, entre outros, compreendendo todo o percurso do cabeamento (sendo essa a infraestrutura utilizada), desde o centro de roteamento da CONTRATADA até o equipamento roteador a ser instalado no NTI, serão realizados pela licitante sem ônus adicional a CONTRATANTE. Portanto, é altamente recomendada a vistoria para verificação das condições da infraestrutura predial da CONTRATANTE;

8.7 Os equipamentos necessários à conexão devem ser compatíveis com rack 19', com alimentação de 110V. Os equipamentos da CONTRATADA poderão ser instalados em "rack" da CONTRATANTE observados a compatibilidade e disponibilidade. Em caso contrário a CONTRATADA deverá prover ou alocar recursos próprios necessários à adequação ou compatibilização;

8.8 Todo o processo de instalação e implantação da solução será acompanhado e supervisionado pelo responsável pelo NTI, à qual a licitante vencedora deverá se reportar antes de qualquer ação e decisão referente à implantação da solução em tela;

8.9 O prazo para instalação, configuração e ativação dos serviços é de até 30 (trinta) dias corridos, após a assinatura do contrato;

8.9.1 Ao final deste prazo, a rede deverá estar com 100% da funcionalidade ora CONTRATADA, e pronta para a Entrega definitiva, isso significa completar integralmente toda a instalação, ativação, configuração, ajustes, testes e coleta de aceite por parte do NTI.

Processo nº 008948
Data 17/11/20 Folha 21

8.10 Todo o processo de implantação da solução terá o acompanhamento da equipe técnica do NTI, que acompanhará todo o processo e os testes. Ao final, com todo os serviços devidamente aprovados, a aceitação deverá ser feita através do Termo de Aceite Definitivo;

8.11 A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE as datas e horários estipulados para a instalação e ativação dos serviços contratados, com uma antecedência mínima de 3 (três) dias úteis da data prevista para a ativação.

9 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E SEU RECEBIMENTO

9.1 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na Proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades;

9.2 Caso seja necessário refazer o objeto rejeitado, o novo fornecimento deverá ocorrer no prazo máximo de 72 horas (corridas), sob pena de aplicação das sanções cabíveis;

9.3 Para fins de aceite da solução a CONTRATADA deverá encaminhar ao NTI documento (impresso ou por e-mail) contendo informações completas da solução, com no mínimo as seguinte informações:

9.3.1 Gerente de Negócio: nome, contato telefônico e e-mail;

9.3.2 Gerente de Suporte: nome, contato telefônico e e-mail;

9.3.3 Endereço web (http) para acesso ao sistema de registro de ocorrências/suporte com respectivo usuário e senha;

9.3.4 Endereço web (http) para acesso ao sistema de monitoramento do link, com respectivo usuário e senha;

9.3.5 Número do 0800 de atendimento;

Processo nº 008948
Data 14/11/22 Folha 22

9.3.6 Declaração que foi realizada as configuração dos dns reversos;

9.3.7 Configurações do SNMP dos equipamentos;

9.3.8 Relatório dos testes de velocidade e qualidade realizados no link de acesso;

9.4 Na falta de qualquer uma das informações do item 9.3 o serviço não será aceito;

9.5 Os serviços contratados deverão estar disponíveis no momento após o aceite, respeitando o prazo estipulado para cada serviço deste Termo de Referência;

9.6 O Fiscal do Contrato somente autorizará o pagamento se não houver nenhuma divergência com o previsto no Contrato ou neste Termo de Referência, no Edital e seus anexos;

9.7 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

10 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E CERTIFICAÇÕES DO PRODUTO

10.1 Apresentar Atestado de Capacidade Técnica, demonstrando que a licitante efetuou fornecimento similar ao do objeto da licitação, emitido de forma expressa e inequívoca em nome da Licitante por pessoas jurídicas de direito público ou privado, compatível em características e quantidades com o objeto da licitação;

10.1.1 Que esteja em operação em ambiente de produção;

10.1.2 Que seja pertinente e compatível com o objeto da licitação.

10.2 Prova de registro do responsável técnico, constante na declaração de responsabilidade técnica, junto ao CREA (Conselho Federal de Engenharia e Agronomia), mediante a apresentação de Certidão de registro do profissional junto ao CREA;

Processo nº 008948
Data 17/5/20 Folha 23

10.3 Autorização válida e vigente, da empresa junto à ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), para prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), expedida às empresas que preencherem as condições previstas no Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução n.º 614, de 28 de maio de 2013.

10.4 Todos os equipamentos (hardwares), empregados para a prestação de serviços descritos neste certamente, devem ser, impreterivelmente, homologados pela ANATEL.

11 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1 Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

11.1.1 Cometer a inexecução, total ou parcial, de qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

11.1.2 Ensejar o retardamento da execução do objeto;

11.1.3 Fraudar na execução do contrato;

11.1.4 Comportar-se de modo inidôneo;

11.1.5 Cometer fraude fiscal;

11.1.6 Não mantiver a proposta.

11.2 DAS SANÇÕES APLICÁVEIS

11.2.1 Com fundamento no artigo 7º da Lei n.º 10.520/2002, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor do contrato bem como demais sanções previstas neste contrato e demais cominações legais a CONTRATADA que:

11.2.1.1 Apresentar documentação falsa;

Processo nº 008948
Data 14/11/20 Folha 24

11.2.1.2 Ensejar o retardamento da execução do objeto;

11.2.1.3 Falhar ou fraudar na execução do contrato;

11.2.1.4 Comportar-se de modo inidôneo;

11.2.1.5 Fizer declaração falsa;

11.2.1.6 Cometer fraude fiscal.

11.2.2 Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/93, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

11.2.2.1 Advertência;

11.2.2.2 Multa de: 30% (trinta por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução total ou parcial da obrigação assumida;

11.2.2.3 Multas por evento e/ou falha cometida, incidentes cumulativamente sobre o valor mensal do contrato, conforme tabelas abaixo:

11.2.2.3.1 TABELA DE MULTAS POR GRAU DE INFRAÇÃO:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	1% sobre o valor mensal do contrato;
2	10% sobre o valor mensal do contrato;
3	0,5 % sobre o valor mensal do contrato, por evento e cumulativo;
4	30% sobre o valor mensal do contrato.

11.2.2.3.2 TABELAS DE INFRAÇÕES:

ITEM	DEIXAR DE	GRAU
A	Iniciar os serviços em acordo com o que estabelece este Edital, por ocorrência e por dia de atraso;	4

Processo nº 008948
Data 4/11/20 Folha 25

B	Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados, devendo as falhas que porventura venham a ocorrer serem sanadas nos prazos previstos.	3
C	Informar a necessidade de eventuais interrupções programadas dos serviços, com antecedência mínima de cinco dias úteis, além de Comunicar ao Setor responsável ou pelo Protocolo da CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;	2
D	Cumprir determinação formal do gestor do contrato;	1
E	Cumprir quaisquer dos itens do edital e seus anexos não previstos nesta tabela de multas.	1

11.2.3 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimentos de contratar com o PMI, se, por culpa ou dolo, prejudicar ou tentar prejudicar a execução deste ajuste, nos seguintes prazos e situações:

11.2.3.1 Por até 6 (seis) meses:

11.2.3.1.1 Atraso no cumprimento das obrigações assumidas contratualmente, que tenha acarretado prejuízos financeiros a PMI.

11.2.3.2 Por até 2 (dois) anos:

11.2.3.2.1 Não conclusão dos serviços contratados;

11.2.3.2.2 Inexecução total do contrato;

11.2.3.2.3 Prestação do serviço em desacordo com as solicitações da PMI, não efetuando sua correção após solicitação do NTI; e

11.2.3.2.4 Cometimento de quaisquer outras irregularidades que acarretem prejuízo a PMI, ensejando a rescisão do Contrato por culpa da CONTRATADA.

11.2.4 Declaração de inidoneidade, implicando proibição da CONTRATADA de transacionar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja

Processo nº 008948
Data 14/11/20 Folha 26

promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, podendo ser aplicada, dentre outros casos, quando:

11.2.4.1 Tiver sofrido condenação definitiva por ter praticado, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

11.2.4.2 Demonstrar, a qualquer tempo, não possuir idoneidade para licitar ou contratar com a PMI, em virtude de atos ilícitos praticados;

11.2.4.3 Reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que seus empregados tenham tido conhecimento em razão da execução do Contrato, sem consentimento prévio da PMI;

11.2.4.4 Ocorrência de ato capitulado como crime pela Lei n.º 8.666/93, praticado durante o procedimento licitatório, que venha ao conhecimento da CONTRATANTE após a assinatura do Contrato;

11.2.4.5 Apresentação, à CONTRATANTE, de qualquer documento falso ou falsificado, no todo ou em parte, com o objetivo de participar da licitação ou para comprovar, durante a vigência do Contrato, a manutenção das condições apresentadas na habilitação.

11.2.5 As sanções de multa podem ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de advertência, suspensão temporária do direito de participação em licitação e impedimento de contratar com a Prefeitura Municipal de Itaqui e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, descontando-a do pagamento a ser efetuado.

11.2.6 Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a CONTRATADA que:

11.2.6.1 Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

Processo nº 008948
Data 17/11/22 Folha 25

11.2.6.2 Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

11.2.6.3 Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;

11.2.7 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999;

11.2.8 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à CONTRATANTE, observado o princípio da proporcionalidade;

12 PRAZO DO CONTRATO

12.1 O aceite definitivo da solução e consequente início do período de prestação dos serviços se darão após verificação de conformidade e aderência às especificações técnicas exigidas, bem como atendimento dos níveis de serviços contratados e de processo de abertura de chamados, pela equipe técnica do NTI, em até 05 (cinco) dias corridos;

12.2 Após o aceite definitivo da solução se iniciará o período de prestação dos serviços para fins de faturamento e de verificação dos serviços;

12.3 Tratando-se de serviço de uso contínuo, o contrato terá validade até 31 de dezembro de 2021, podendo ser prorrogado até o prazo máximo de 60 (sessenta) meses.

12.4 A CONTRATANTE, por meio do Núcleo de Tecnologia da Informação, poderá rescindir o contrato caso não sejam cumpridas as condições preestabelecidas ou caso evidenciada a incapacidade técnica e/ou inidoneidade da CONTRATADA;

Processo nº 008948
Data 14/11/23 Folha 23

13 DA SUBCONTRATAÇÃO

13.1 Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

14 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1 Cumprir com as legislações e normas em vigor;

14.2 Assegurar os direitos e cumprir com todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, inclusive aos preços praticados no contrato;

14.3 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 48 (quarenta e oito) horas, por meio de um consultor designado para acompanhamento do contrato;

14.4 Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço;

14.5 Responsabilizar por todos os custos de hardware, softwares, mão de obra ou quaisquer outros itens necessários para a implantação e operação de todas as funcionalidades e serviços da solução descritos neste edital, sem nenhuma exceção, devendo estar disponíveis durante toda a vigência contratual;

14.6 Atender a todos os requisitos estabelecidos, nas condições, prazos e níveis de serviço informados neste termo de referência;

14.7 Cumprir com as demais obrigações constantes no Contrato e neste Termo de Referência.

15 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

15.1 Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas ocorridas.

008948
Data 17/11/20 29

15.2 Acompanhar, fiscalizar e avaliar o cumprimento do objeto desta Contratação;

15.3 Cumprir com as demais obrigações constantes do Contrato e neste Termo de Referência.

Anderson Filipe Cezar Ortiz
Analista Programa de Sistema - CPD 4485
Secretaria da Administração
Núcleo de Tecnologia de Sistema