

TERMO DE REFERÊNCIA

1 – DO OBJETO

O presente termo tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviço de Acesso Dedicado à Internet e Serviço de Conectividade de Rede através da tecnologia MPLS (*Multi Protocol Label Switching*), de modo a fornecer acesso à Rede Mundial de Computadores e conectividades, adequados às necessidades de todas as Unidades da Fundação Estadual de Sergipe – FUNESA, localizadas atualmente em nove municípios, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Os bens objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Item	Especificações	Unidade	Qtde
1	Acesso MPLS 100 Mbps – Grande Aracaju	Und	2
2	Acesso MPLS 30 Mbps – Grande Aracaju	Und	3
3	Acesso MPLS 30 Mbps – Interior	Und	8
4	Acesso Internet 100 Mbps – Grande Aracaju	Und	1

2 – DA VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

O prazo de vigência da contratação será de 05 (cinco) anos, contados a partir do início da prestação dos serviços, e, em virtude de se tratar de serviço de caráter continuado, prorrogável por sucessivos períodos, até o período limite previsto nos artigos 106 e 107 da Lei 14.133/21.

O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

3 – FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

5 – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade:

Verificou-se que não há legislações específica e nem foi encontrado no mercado bens ou serviços viáveis com critérios de sustentabilidade para o objeto a ser contratado.

Da exigência de amostra

A LICITANTE deverá realizar uma demonstração da solução proposta com todas as funcionalidades aqui exigidas. Esta demonstração poderá ocorrer através da instalação na sede da CONTRATANTE de um acesso internet de no mínimo 100 Mbps com os equipamentos complementares da solução. Aceitar-se-á que a demonstração ocorra em outro cliente da LICITANTE, desde que o serviço esteja instalado em Aracaju e possua todas as funcionalidades aqui exigidas.

Subcontratação

É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:

- a)** É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal do objeto da contratação, a qual consiste o dimensionamento, a instalação, configuração, gerenciamento, manutenção e operação dos circuitos.
- b)** A subcontratação será permitida somente da última milha de acesso terrestre, e de no máximo 60% (sessenta por cento) do total de acessos contratados, visando garantir que a CONTRATADA possua base de operações sólidas no estado de Sergipe.

No caso de subcontratação da última milha de terceiros, a CONTRATADA deverá

informar a relação das operadoras e assumir inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade deste recurso, com níveis de serviço compatíveis com o ANS contratado;

A subcontratação da última milha não exime a responsabilidade da CONTRATADA, observada a qualidade, a fidelidade ao objeto e a garantia sobre a totalidade dos serviços prestados, cabendo-lhe também a devida supervisão e coordenação dessas atividades;

As demais atividades acessórias e complementares devem ser prestadas diretamente pela CONTRATADA;

Entende-se como atividade acessória e complementar aquelas atividades de apoio para montagem ou manutenção do item de serviço.

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

Garantia da contratação

Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

Vistoria

A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 8 horas às 16 horas.

A vistoria técnica deverá ser agendada com a equipe técnica da Gerência de Tecnologia da Informação – GETIC, das 8h às 16h, pelo telefone (79) 3198-3825, até 3 (três) dias antes da

abertura das propostas.

Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

O atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração emitida pelo licitante em que conste que conhece as condições locais para a execução do objeto ou, alternativamente, que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assume total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante.

6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

As LICITANTES devem possuir escritório em Aracaju e técnicos certificados nas respectivas soluções objeto deste documento;

É de total responsabilidade da CONTRATADA o entendimento do contexto do projeto no qual será aplicada às soluções por elas propostas. Deverá fazer parte do escopo de fornecimento da solução de cada item a integração com eventuais equipamentos das soluções fornecidas em atendimento aos demais itens correlatos objetos deste Termo de Referência;

Correrá por conta exclusiva da CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento dos seus técnicos ao local da instalação e da manutenção dos equipamentos, seja para retirada e/ou entrega, incluindo todas as despesas de transporte, frete e seguro

correspondentes;

A solicitação para a execução dos serviços ocorrerá através de Ordem de Serviço, expedida pela CONTRATANTE, após a assinatura de instrumento contratual;

A Ordem de Serviço será encaminhada pela FUNESA para o endereço eletrônico ou outro meio a ser combinado entre as partes indicadas formalmente pela CONTRATADA no ato da assinatura do instrumento contratual;

O aceite ou aprovação da execução dos serviços pela Administração não exclui a responsabilidade civil do (s) fornecedor (es) por vícios de quantidade ou qualidade do (s) produto (s) ou disparidades com as especificações estabelecidas neste edital e seus anexos, verificadas posteriormente, garantindo-se à Administração Pública as faculdades previstas no artigo 18 da Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor;

A CONTRATADA é obrigada a corrigir, remover ou substituir, totalmente às suas expensas, os produtos em que se verificarem vícios, defeitos ou desconformidades no total ou em parte com o objeto desta licitação;

À Administração reserva-se o direito de rejeitar no todo ou em parte os produtos fornecidos ou serviços executados em desacordo com as especificações estabelecidas no presente edital e seus anexos. Em caso de não conformidade, o servidor ou Comissão notificará ao responsável para adoção de providência necessária, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis à contratada e rescisão contratual.

Local da prestação dos serviços

No anexo III deste Termo de Referência estão dispostos todos os endereços elegíveis para utilizarem acessos internet e/ou de rede MPLS, podendo ser solicitados a qualquer tempo 1 (um) ou mais circuitos para futuras instalações, a depender da demanda de aplicações.

A quantidade mínima estimada de contratação é de 20% (vinte por cento) do total de

acessos internet e 20% (vinte por cento) do total de acessos de rede MPLS, tendo como referência as quantidades dispostas na Tabela de Preços do Anexo II.

Materiais a serem disponibilizados

Quando for o caso, os equipamentos devem ser fornecidos completos, contendo todos os componentes de hardware (incluindo memórias, módulos, cabos, conectores e adaptadores), licenças (caso necessário) e softwares (firmware) necessários para a implementação e configuração de todos os recursos especificados como requeridos neste documento, bem como todos os materiais (por exemplo: cabos, adaptadores, parafusos, porcas e anilhas) necessários para a fixação dos equipamentos no local adequado;

A CONTRATADA deverá garantir a atualização dos microcódigos, firmwares, drivers e softwares instalados, provendo o fornecimento e instalação de novas versões por necessidades de correção de problemas ou por implementação de novos releases durante o período supracitado;

Quaisquer substituições de hardware e/ou intervenções no software deverão ser realizadas nos locais de instalação dos mesmos;

Todos os componentes e acessórios deverão ser entregues instalados e com fornecimento de todos os insumos para garantir seu completo funcionamento;

Caso a CONTRATADA necessite fornecer hardwares e/ou softwares adicionais não especificados nominalmente neste Termo de Referência, mas necessários para atender as funcionalidades exigidas, os custos desses componentes deverão estar inseridos no preço total ofertado no respectivo item;

Todos os componentes e subcomponentes objetos deste Termo de Referência propostos deverão ser novos, de primeiro uso, sem previsão de descontinuidade anunciada, não se admitindo peças já usadas, reparadas, entre outros, com tecnologia atualizada e avançada, em linha de produção atendendo às características técnicas presentes neste anexo;

O pregoeiro poderá, a qualquer momento, realizar diligência para comprovação da veracidade de qualquer documento apresentado.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

As especificações e características dos produtos e serviços estão detalhadas no Anexo I deste Termo de Referência.

As empresas interessadas em participar dessa licitação devem verificar atentamente as condições estabelecidas no edital e seus anexos, para garantir que suas propostas estão em conformidade com todos os requisitos, especificações e critérios de participação definidos;

A proposta deve descrever as soluções objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA de forma detalhada, apresentando marcas, modelos, versões, serviços a serem prestados e demais informações relevantes, de modo a demonstrar o entendimento integral da contratação;

A proposta de preços terá validade mínima de 90 (noventa) dias a contar da data fixada da sua entrega para início da sessão pública, ainda que a licitante estipule prazo menor ou que não a consigne;

O proponente deverá elaborar a sua proposta escrita de preços de acordo com as exigências constantes deste Termo de Referência, expressando os valores em moeda nacional – reais e centavos, em duas casas decimais, ficando esclarecido que não serão admitidas propostas alternativas;

No valor da proposta deverão estar contempladas todas e quaisquer despesas necessárias ao fiel cumprimento do objeto desta licitação, inclusive todos os custos com material de consumo, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da CONTRATADA, como também fardamento, transporte, materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, aluguéis, administração, tributos de qualquer natureza (exceto ICMS), impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento

pela Contratada das obrigações;

A composição dos preços deve incidir todos os tributos previstos para os serviços de telecomunicações, como PIS, COFINS, FUST, FUNTTEL e outros que venham a ser obrigatórios, exceto o ICMS, considerando a isenção de que são favorecidos os órgãos da administração direta, autarquias e fundações estaduais do Estado de Sergipe;

Precedentemente à elaboração da proposta, a licitante deverá observar as cláusulas e disposições deste Termo de Referência, suas informações e condições para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, não podendo alegar desconhecimento supervenientemente;

Para os itens com exigência de equipamentos a PROPONENTE deverá apresentar prospectos com as características técnicas dos seus componentes, incluindo especificação de marca, modelo e outros elementos que, de forma inequívoca, identifiquem e comprovem as configurações cotadas, possíveis expansões e upgrades, através de certificados, manuais técnicos, folders e demais literaturas técnicas editadas pelos fabricantes. Serão aceitas cópias das especificações obtidas em websites dos fabricantes na Internet, em que conste o respectivo endereço eletrônico;

Recomenda-se que a apresentação da proposta e toda documentação entregue deverá estar numerada em ordem crescente e sequencial;

A equipe técnica da Assessoria de Tecnologia e Informática (GETIC/FUNESA) se reserva o direito de realizar diligências, visitas técnicas e entrevistas, de modo a certificar-se da veracidade dos documentos apresentados pela empresa proponente;

Será desclassificada a LICITANTE que não atender à solicitação de apresentação de documentação técnica que comprove todas as características técnicas exigíveis neste Documento.

O prazo de entrega ou de execução do objeto será o fixado neste documento para cada item, ainda que a licitante, em sua proposta, consigne prazo maior ou que não o estipule.

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

O prazo de garantia técnica será o fixado neste documento, para cada item, ainda que a licitante, em sua proposta, consigne prazo menor ou que não o estipule.

7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial;

Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila;

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

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

Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros;

A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput);

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

resultados para a Administração;

O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º);

Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção;

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

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

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

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

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

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

O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de

gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração;

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

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

O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 221 do Decreto Estadual nº 342/2023;

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

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

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

No prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da assinatura do contrato, o contratado deverá

instalar escritório de representação, com capacidade operacional e administrativa, na região da grande Aracaju ou num raio de até 60 km da capital.

8 – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

Dos critérios de aferição e medição para faturamento

A avaliação da execução do objeto utilizará as regras dispostas neste item, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará o seguinte critério:

Relatório de fiscalização de contrato administrativo, atestando a realização do evento.

Nos termos do item 1, do anexo VIII-A da IN SEGES/MP nº 05/2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a contratada:

- a) não produziu os resultados acordados;
- b) deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- c) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou se utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

9 – FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

Poderão participar do processo os interessados que atenderem a todas as exigências contidas neste Edital e seus anexos, cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação;

Não será admitida a participação de empresas reunidas na forma de CONSÓRCIO, considerando a natureza do objeto e a existência de várias empresas no mercado que oferecem esses serviços de forma individual;

Em licitações, é comum que haja restrições ou diretrizes específicas para o formato de participação das empresas. Neste caso, a decisão de não permitir a formação de consórcios foi tomada para promover a concorrência entre as empresas individuais e garantir uma ampla participação no processo licitatório.

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

As licitantes devem apresentar atestados de capacidade técnica emitidos por empresa pública ou privada comprovando que prestou serviços em características compatíveis com o objeto desta licitação, com pelo menos 50% da quantidade aqui exigida, por período não inferior a três anos. Os atestados deverão ser impressos em papel timbrado, com nome e contato do responsável, não sendo aceitas declarações genéricas, devendo ainda atestar a satisfação com o serviço ofertado pela LICITANTE;

Será permitido o cômputo dos quantitativos de contratos de clientes distintos, executados num mesmo período de 36 (trinta e seis) meses consecutivos e ininterruptos, conforme justificativa abaixo:

A exigência de 36 meses consecutivos visa evitar que o somatório de atestados acumulados durante um longo período atinja o quantitativo exigido sem, no entanto, comprovar a capacidade logística e operacional da empresa em executar o volume de serviço previsto.

Trata-se de limitação de prazo relacionada à comprovação da capacidade de execução do objeto, aceita como legítima pelo Tribunal de Contas da União (Acórdão nº 2.048/2006 – Plenário e Acórdão nº 1.287/2008 – Plenário).

Devem ser apresentados atestados referentes ao fornecimento dos seguintes serviços:

Serviço de acesso à internet em características e velocidades compatíveis com o objeto deste Termo de Referência;

Os atestados devem obrigatoriamente ser registrados no CREA com a devida CAT com registro de atestado e com as respectivas ART's (Anotação de Responsabilidade Técnica) de projeto, instalação e manutenção;

Para efeito de comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, os mesmos devem obrigatoriamente serem apresentados juntamente com cópia dos respectivos contratos e notas fiscais;

A LICITANTE deverá apresentar o registro da empresa junto ao CREA tendo como responsáveis técnicos profissionais Engenheiro de Telecomunicações ou Engenheiro Eletricista, os quais devem pertencer ao quadro da empresa. O vínculo do profissional deverá ser comprovado através de cópia da carteira de trabalho e ou contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes. Tratando-se de sócio, tal comprovação se dará através do contrato social;

A LICITANTE deve apresentar a Outorga da Agência Nacional de Telecomunicações

– ANATEL, para serviços de transmissão de dados (SCM);

A licitante deverá apresentar comprovação de que dispõe de central de monitoramento com operação em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias na semana, além

de equipe técnica qualificada para executar os serviços de monitoramento e suporte de primeiro e segundo níveis, acionando quando necessário as equipes de campo para reparos emergenciais ou programados. A comprovação se dará por meio de declaração firmada em papel timbrado e assinada pelo representante legal ou pelo responsável técnico pela LICITANTE, estando sujeito a veracidade do documento sujeita à fiscalização por parte da CONTRATANTE;

Faz parte da Qualificação Técnica uma demonstração da solução proposta com todas as funcionalidades aqui exigidas. Esta demonstração poderá ocorrer através da instalação na sede da CONTRATANTE de um acesso internet de pelo 100 Mbps com os equipamentos complementares da solução. Aceitar-se-á que a demonstração ocorra em outro cliente da LICITANTE, desde que o serviço esteja instalado em Aracaju e possua todas as funcionalidades aqui exigidas.

A CONTRATANTE se reserva o direito de conferir as informações prestadas pelas empresas emitentes dos atestados, através de consultas e visitas, bem como a disponibilidade de equipamentos solicitados junto à LICITANTE;

A LICITANTE deverá apresentar ainda os documentos de especificações técnicas oficiais dos fabricantes que comprovem que os equipamentos da solução fornecida atendem integralmente aos requisitos exigidos neste Termo de Referência.

10 – PROVA DE CONCEITO

Concluída a etapa de lances do pregão, a partir da solicitação do pregoeiro, a LICITANTE primeira colocada na etapa de disputa será convocada para apresentação da Prova de Conceito (POC), em até 5 dias úteis, a partir da declaração de vencedor na etapa de lances.

Caso a LICITANTE convocada para POC não cumpra o prazo, ou a prova de conceito não seja bem-sucedida, será convocada a 2ª Colocada e, assim, sucessivamente.

O licitante detentor da melhor proposta de preços deverá realizar uma demonstração, que poderá ocorrer através da instalação de um acesso internet de no mínimo 100 Mbps com

os equipamentos complementares da solução, de acordo com todos os requisitos previstos no **ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**, comprovando atender a todas as funcionalidades.

Após a convocação, pelo pregoeiro, para a realização da POC, a LICITANTE deverá se reunir com a equipe técnica da CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias úteis, para agendar a realização dessa etapa do certame, que deve ocorrer em até 10 (dez) dias úteis, a partir da convocação, pelo pregoeiro.

A POC deverá ser realizada nas instalações da FUNESA/GETIC (Travessa Manoel Aguiar Menezes, 49 – Getúlio Vargas. CEP 49055-750) no prazo combinado com a CONTRATANTE ou até o fim do prazo para sua realização, em horário comercial, das 8h às 16h. Aceitar-se-á que a demonstração ocorra em outro cliente da LICITANTE, desde que o serviço esteja instalado em Aracaju e possua todas as funcionalidades exigidas;

A LICITANTE deverá disponibilizar, no mínimo, um técnico que se responsabilizará pela apresentação de todas as funcionalidades do serviço ofertado, descritas na especificação constante neste Termo de Referência;

Todos os itens deste Termo de Referência, ou seja, Serviço de Acesso Dedicado à Internet e Serviço de Conectividade de Rede através da tecnologia MPLS (*Multi Protocol Label Switching*), que forem submetidos à Prova de Conceito (POC), deverão ser iguais aos que serão fornecidos na etapa de entrega, posteriormente;

A LICITANTE deverá prover todo o licenciamento e software mínimos necessários para o perfeito funcionamento dos serviços ofertados;

Qualquer serviço necessário à realização dos testes será de responsabilidade da LICITANTE, ficando a critério da CONTRATANTE, a composição do ambiente necessário, que poderá ser realizada em conjunto;

A Comprovação é uma etapa desta licitação que será realizada por um período máximo de 10 (dez) dias úteis, com carga diária de 6 (seis) horas, a contar do dia seguinte à conclusão do prazo para a realização da POC, conforme informado pelo pregoeiro em sessão pública;

A aprovação das funcionalidades apresentada pela LICITANTE serão efetuadas pela equipe técnica da CONTRATANTE;

Não serão permitidas melhorias e correções no momento da prova de conceito;

Caso a LICITANTE não consiga demonstrar o atendimento das condições e requisitos de carácter técnico descritos no Itens 2 e 3 do **ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**, será DESCLASSIFICADA;

Concluída a Prova de Conceito e verificado o atendimento de todas as condições supracitadas, não havendo portanto, anormalidades e/ou sanados todos os problemas detectados, a CONTRATANTE, através da Assessoria de Tecnologia e Informática, emitirá em até 5 (cinco) dias úteis, o Termo de Aprovação da Prova de Conceito.

11 – DO CONTRATO

A empresa deverá comparecer no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, por escrito, para assinatura do Contrato;

Decorrido o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento do comunicado oficial para assinatura do contrato e não tendo a empresa vencedora comparecido ao chamamento, perderá o direito à contratação e estará sujeita às penalidades previstas em edital;

A CONTRATADA em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, deverá iniciar o planejamento para elaboração do Cronograma de instalação dos Acessos de Internet, em conjunto com a CONTRATANTE.

12 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A CONTRATADA, além das determinações contidas no instrumento convocatório, bem como daquelas decorrentes de lei, obriga-se a:

Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

Responsabilizar-se por todo e qualquer dano ocasionado em bem móvel ou imóvel da CONTRATANTE, em especial àqueles relacionados à prestação do serviço de entrega e assistência técnica do objeto da presente contratação, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade;

Utilizar empregados habilitados e com o devido conhecimento necessário dos produtos e serviços a serem instalados e mantidos, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os equipamentos de proteção individual – EPI, quando for o caso;

Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;

Atender às solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução dos serviços de entrega e assistência técnica do objeto da presente contratação, conforme descrito neste TERMO DE REFERÊNCIA;

Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços de entrega e assistência técnica do objeto da presente contratação;

Na execução dos serviços da presente contratação não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer eventos excepcionais previstos em Lei;

Prever todos os materiais e serviços necessários, de modo a entregar o objeto completo, em plenas condições de aceitação;

Designar de sua estrutura administrativa um preposto permanentemente responsável pela perfeita execução do contrato, inclusive para atendimento de emergência, servindo de interlocutor e canal de comunicação entre as partes;

Executar o objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA de acordo com suas especificações técnicas nos locais, dias, turnos e horários determinados;

Manter, sob sua exclusiva responsabilidade, toda a supervisão, direção e recursos humanos para entrega completa e eficiente do objeto deste contrato;

Zelar pela boa e completa execução do objeto e facilitar, por todos os meios ao seu alcance, a ampla ação fiscalizadora dos prepostos designados pelo CONTRATANTE, atendendo prontamente às observações e exigências que lhe forem solicitadas;

Comunicar ao CONTRATANTE qualquer anormalidade que interfira no bom andamento da entrega;

Respeitar e fazer com que seus empregados respeitem as normas de segurança do trabalho, disciplina e demais regulamentos vigentes no CONTRATANTE, bem como atentar para as regras de cortesia no local onde serão executados os serviços;

Efetuar pontualmente o pagamento de todas as taxas e impostos que incidam ou venham a incidir sobre as suas atividades e/ou sobre a execução do objeto do presente Termo de Referência;

Observar as legislações federal, estadual e municipal relativa ao objeto do Termo de Referência;

Garantir que todos os componentes que integrem o objeto adquirido estejam em conformidade com regulamentos editados pela Anatel ou com as normas por ela adotadas, quando for o caso;

Remover equipamento (ou partes dele) do local de instalação somente com o conhecimento prévio e com autorização de retirada, por escrito, do gestor do contrato;

Recompor o ambiente em sua forma original quando for efetuada qualquer remoção, demolição, abertura de valas, furos ou outras alterações que afetem a estrutura física de algum recinto, utilizando materiais e ferramentas próprios, conforme orientação do gestor;

Os profissionais responsáveis pelos serviços considerados de engenharia devem integrar o quadro permanente da arrematante e ter Certidão de Registro válida de Pessoa Física junto ao CREA, para aqueles profissionais cujas atividades são passíveis de registro e fiscalização por esse Conselho.

13 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

A CONTRATANTE, além das determinações contidas no instrumento convocatório, bem como daquelas decorrentes de lei, obriga-se a:

Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

Exercer o acompanhamento e a fiscalização da entrega dos equipamentos e serviços, assim como sua instalação e assistência técnica, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

Pagar à CONTRATADA o valor resultante da entrega do equipamento e/ou da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

Proporcionar à contratada as facilidades necessárias a fim de que possa desempenhar normalmente os serviços contratados;

Emitir a devida Ordem de Fornecimento ou de Serviço;

Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do contrato, especialmente quanto à aplicação de sanções, às alterações e às revisões do Contrato;

Aplicar as sanções cabíveis;

Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços da CONTRATADA, quando for o caso;

Fornecer à CONTRATADA os elementos indispensáveis ao cumprimento do contrato no prazo máximo de 10 (dez) dias da assinatura;

Proceder à publicação resumida do instrumento de contrato e de seus aditamentos, na imprensa oficial, no prazo legal.

Aracaju, 23 de maio de 2025

Protocolo de Assinatura(s)

O documento acima foi proposto para assinatura digital. Para verificar as assinaturas acesse o endereço <http://edocsergipe.se.gov.br/consultacodigo> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código de verificação: KGPY-DOSJ-RQSN-GBED



O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 02/06/2025 é(são) :

Legenda: ● Aprovada ● Indeterminada ● Pendente

- Gervazio Augusto Oliveira de Jesus ***09112*** COORDENADORIA DE LOGÍSTICA, INFRAESTRUTURA E TI - FUNESA Fundação Estadual de Saúde 23/05/2025 11:27:21 (Docflow)

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

1. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS

As especificações e características dos produtos e serviços estão detalhadas a partir do item 2 deste Anexo. As LICITANTES devem atender também às seguintes exigências gerais:

1.1. As LICITANTES devem possuir escritório em Aracaju e técnicos certificados nas respectivas soluções objeto deste documento;

1.2. Quando for o caso, os equipamentos devem ser fornecidos completos, contendo todos os componentes de hardware (incluindo memórias, módulos, cabos, conectores e adaptadores), licenças (caso necessário) e softwares (firmware) necessários para a implementação e configuração de todos os recursos especificados como requeridos neste documento, bem como todos os materiais (por exemplo: cabos, adaptadores, parafusos, porcas e anilhas) necessários para a fixação dos equipamentos no local adequado;

1.3. A CONTRATADA deverá garantir a atualização dos microcódigos, firmwares, drivers e softwares instalados, provendo o fornecimento e instalação de novas versões por necessidades de correção de problemas ou por implementação de novos releases durante o período supracitado;

1.4. Quaisquer substituições de hardware e/ou intervenções no software deverão ser realizadas nos locais de instalação dos mesmos;

1.5. Quando for o caso, a CONTRATADA deverá fornecer todos e quaisquer softwares necessários para o perfeito funcionamento dos equipamentos na modalidade de uso perpétuo, ou seja, os softwares devem possibilitar que os equipamentos continuem a operar normalmente mesmo após o período de garantia contratada, exceto itens que eventualmente sejam considerados SaaS – Software as a Service;

1.6. Todos os componentes e acessórios deverão ser entregues instalados e com fornecimento de todos os insumos para garantir seu completo funcionamento;

1.7. É de total responsabilidade da CONTRATADA o entendimento do contexto do projeto no qual será aplicada às soluções por elas propostas. Deverá fazer parte do escopo de fornecimento da solução de cada item a integração com eventuais equipamentos das soluções fornecidas em atendimento aos demais itens correlatos objetos deste Termo de Referência;

1.8. Correrá por conta exclusiva da CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento dos seus técnicos ao local da instalação e da manutenção dos equipamentos, seja para retirada e/ou entrega, incluindo todas as despesas de transporte, frete e seguro correspondentes;

1.9. Caso a CONTRATADA necessite fornecer hardwares e/ou softwares adicionais não especificados nominalmente neste Termo de Referência, mas necessários para atender as funcionalidades exigidas, os custos desses componentes deverão estar inseridos no preço total ofertado no respectivo item;

1.10. Todos os componentes e subcomponentes objetos deste Termo de Referência propostos deverão ser novos, de primeiro uso, sem previsão de descontinuidade

anunciada, não se admitindo peças já usadas, reparadas, entre outros, com tecnologia atualizada e avançada, em linha de produção atendendo às características técnicas presentes neste anexo;

1.11. Caso os equipamentos constantes da proposta vencedora tenham sido descontinuados ou estejam com previsão de descontinuidade anterior à data da Ordem de Serviço, deverá ser substituído por equipamento sucessor da mesma linha, preservando-se todas as características mínimas descritas no Edital e seus anexos;

1.12. O pregoeiro poderá, a qualquer momento, realizar diligência para comprovação da veracidade de qualquer documento apresentado;

1.13. A solicitação para a execução dos serviços ocorrerá através de Ordem de Serviço, expedida pela CONTRATANTE, após a assinatura de instrumento contratual;

1.14. A Ordem de Serviço será encaminhada pela FUNESA para o endereço eletrônico ou outro meio a ser combinado entre as partes indicadas formalmente pela CONTRATADA no ato da assinatura do instrumento contratual

1.15. O aceite ou aprovação da execução dos serviços pela Administração não exclui a responsabilidade civil do (s) fornecedor (es) por vícios de quantidade ou qualidade do (s) produto (s) ou disparidades com as especificações estabelecidas neste edital e seus anexos, verificadas posteriormente, garantindo-se à Administração Pública as faculdades previstas no artigo 18 da Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor;

1.16. A CONTRATADA é obrigada a corrigir, remover ou substituir, totalmente às suas expensas, os produtos em que se verificarem vícios, defeitos ou desconformidades no total ou em parte com o objeto desta licitação;

1.17. À Administração reserva-se o direito de rejeitar no todo ou em parte os produtos fornecidos ou serviços executados em desacordo com as especificações estabelecidas no presente edital e seus anexos. Em caso de não conformidade, o servidor ou Comissão notificará ao responsável para adoção de providência necessária, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis à contratada e rescisão contratual.

2. CARACTERÍSTICAS DA SOLUÇÃO DE CONECTIVIDADE DE REDE

Este item trata da contratação de empresa especializada na prestação de serviço de conectividade através de rede IP multisserviços com tecnologia MPLS (*Multi Protocol Label Switching*) a ser disponibilizada nos endereços do ANEXO III deste documento, conforme características abaixo:

2.1. É de responsabilidade da CONTRATADA o dimensionamento, a instalação, configuração, gerenciamento, manutenção e operação dos circuitos, aí inclusos todos os equipamentos e recursos necessários para o perfeito provimento do serviço;

2.2. Os equipamentos fornecidos junto com os circuitos serão de propriedade da CONTRATADA, a qual é responsável pelo suporte técnico dos mesmos;

2.3. Deverá ser disponibilizado acesso que possibilite a conectividade entre os endereços da CONTRATANTE 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, com garantia de 100% da banda nominal contratada, respeitando o percentual máximo de 5% (cinco por cento) de overhead gerados por protocolos de comunicação;

- 2.4. Os acessos devem utilizar tecnologia determinística com taxa de transferência que atenda integralmente à velocidade contratada, sendo vetado a instalação de vários links com taxas de transferências inferiores ao solicitado para se obter a velocidade contratada;
- 2.5. O serviço deverá ser do tipo dedicado e simétrico, ou seja, o circuito deve possuir a mesma velocidade de download e upload, de acordo com a velocidade contratada;
- 2.6. A solução deverá contemplar meio de acesso utilizando fibra óptica entre a unidade da CONTRATANTE e a estação de distribuição do backbone da rede da CONTRATADA;
- 2.7. A taxa de transmissão deverá sempre estar disponível na totalidade do fluxo contratado. A CONTRATADA não poderá, de forma alguma, bloquear, limitar ou filtrar o tráfego de entrada ou de saída dos links contratados, não sendo admitido nenhum tipo de restrição seja por serviço, tipo de arquivo ou protocolo, exceto quando houver concordância por escrito da CONTRATANTE;
- 2.8. Não serão aceitas soluções baseadas em acessos compartilhados como, por exemplo, *Cable Modem* e acessos xDSL (*Digital Subscriber Line*);
- 2.9. Os circuitos de dados devem obrigatoriamente ser entregues por uma Rede IP Multisserviço que permita a criação de VPN (Virtual Private Network) através de MPLS (Multi Protocol Label Switching), construída de acordo com a *Request for Comments* – RFC 4364 (atualizada pelas RFC 4577 e RFC 4684) e RFC 3031, e possibilite a configuração de QoS (*Quality of Service*) sobre MPLS/VPN de modo fim-a-fim, de acordo com as definições das RFC 3270 e a RFC 2983, respectivamente;
- 2.10. Todos os circuitos MPLS deverão implementar túneis IPsec entre os roteadores da rede e o Firewall da CONTRATANTE, utilizando as configurações repassadas pelo mesmo, quando for solicitado;
- 2.11. Não poderá haver interdependência de funcionamento entre os pontos remotos da rede;
- 2.12. A topologia inicial da solução deve ser “full-mesh”, dando a possibilidade de todos os sites poderem se conectar entre si sem passar pelo concentrador, porém deve possuir flexibilidade de configuração de suas rotas, de modo a permitir migração para outras topologias: “hub-and-spoke”, “mista” e “full-mesh”;
- 2.13. A rede MPLS deverá permitir a utilização de endereçamento IP privativo a ser fornecido pela CONTRATANTE;
- 2.14. As rotas deverão ser aprendidas dinamicamente de acordo com a disponibilidade dos links remotos;
- 2.15. A rede MPLS deve ser provida logicamente independente e isolada das redes de outros clientes da CONTRATADA. O isolamento deverá ser realizado em nível lógico do MPLS e em nível 2 (do modelo OSI) para o acesso. Esta garantia deverá ser implantada fim-a-fim;
- 2.16. A solução de QoS da CONTRATADA deverá suportar a arquitetura DiffServ, incluindo DiffServ sobre redes MPLS conforme os seguintes padrões: RFC 2474, 2475, 2597, 2598, 3270 e outras tecnologias que assegurem os níveis de prioridade exigidos;
- 2.17. De acordo com as prioridades e níveis de serviços requisitados, os diferentes tipos de tráfego que cursarão por meio da Rede IP Multisserviço deverão ser classificados nas classes de serviços (DiffServ);

2.18. Políticas de QoS serão posteriormente definidas pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA para aplicação em cada site da rede, em até 20 dias úteis a contar das assinaturas do Contrato de Prestação do Serviço;

2.19. A CONTRATANTE poderá solicitar a qualquer momento a modificação nas configurações de QoS (classificadores, marcadores, escalonadores, policiamento, shaping, dentre outros);

2.20. A CONTRATADA deverá modificar as configurações de QoS em até 5 dias úteis a partir da formalização de solicitação pela CONTRATANTE;

2.21. Será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de todos os meios necessários para promover a interconexão entre as redes MPLS, a rede local e o distribuidor geral (DG) da CONTRATANTE, com exceção de energia elétrica para alimentação dos equipamentos nas dependências das unidades.

2.22. Os equipamentos relacionados com a solução deverão ser instalados e mantidos operacionais, com todos os seus acessórios e documentações;

2.23. Os roteadores integrantes do backbone da prestadora de serviços e os roteadores instalados no Datacenter da CONTRATANTE deverão possuir capacidade de suportar o tráfego com banda completamente ocupada, sem que os limites de 70% de utilização da memória e 70% de utilização da CPU sejam excedidos;

2.33. A CONTRATADA deverá configurar de maneira apropriada os elementos de rede para habilitar o registro dos eventos da rede da CONTRATANTE. Os registros devem estar com o horário sincronizado via protocolo NTP (GMT-3:00) e possuir detalhes suficientes para identificação do evento, seu autor, seu alvo/objeto e momento de ocorrência;

2.34. Deverão estar inclusos na solução todos os recursos de conectividade, tais como: modems, conversores e outros correlatos, bem como a infraestrutura para instalação dos equipamentos de transmissão necessária à prestação dos serviços;

2.35. Os equipamentos fornecidos deverão ser capazes de atender INTEGRALMENTE aos requisitos de qualidade e velocidade do link de comunicação de dados contratado;

2.36. Os recursos de hardware e software dos equipamentos envolvidos devem ser atualizados tecnologicamente, sem ônus para a CONTRATANTE, durante a vigência do contrato;

2.37. Sempre que houver lançamento de nova versão estável de sistema operacional e ou firmware que faça correções de segurança dos equipamentos fornecidos, a CONTRATADA deverá providenciar as devidas atualizações com prévia aprovação da CONTRATANTE, sem ônus adicional;

2.38. A manutenção e reposição dos equipamentos, bem como a infraestrutura necessária, como cabos, conectores, adaptadores, roteadores serão de responsabilidade da CONTRATADA, atendendo ao nível de serviço requerido e às especificações deste Termo de Referência;

2.39. A CONTRATADA deverá realizar atividades de suporte à conectividade relacionado com a solução em um regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias na semana;

2.40. Caso haja a necessidade de realizar manutenção preventiva da solução, a CONTRATADA deverá formalizar via e-mail, ao Fiscal do Contrato da CONTRATANTE, com no mínimo 5 (cinco) dias úteis de antecedência da data proposta para a realização do serviço e que deverá ser autorizada explicitamente pela CONTRATANTE;

2.41. Os acessos serão cobrados de acordo com o local onde serão instalados e da respectiva velocidade. Quanto ao local de instalação, estão divididos em Grande Aracaju, que abrange os municípios da Região Metropolitana de Aracaju (Aracaju, Barra dos Coqueiros, Nossa Senhora do Socorro e São Cristóvão), e Interior, que abrange os demais municípios do estado de Sergipe.

2.31. As velocidades previstas para a Capital ao longo do contrato são as seguintes:

2.31.1. 30 Mbps

2.31.2. 100 Mbps

2.32. As velocidades previstas para o Interior ao longo do contrato são as seguintes:

2.32.1. 30 Mbps

2.44. A CONTRATADA deve garantir a entrega dos serviços em toda as sedes de municípios do estado de Sergipe dentro dos prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço. Entende-se por sede municipal a área de continuidade urbana que compõe cada município (definido pela ANATEL como Área de Tarifa Básica (ATB) - parte da área local dentro da qual o serviço é prestado), excluindo áreas de zona rural e distritos. De forma a garantir o equilíbrio financeiro/jurídico do contrato, para unidades localizadas em zona rural ou em distritos fora da sede municipal, os atendimentos estarão sujeitos a estudo de viabilidade técnica por parte da CONTRATADA no endereço do ponto remoto;

2.44.1. Para estas unidades fora da sede municipal, sob condição de inviabilidade terrestre, será aceito acesso com tecnologia de satélite, desde que respeitada a velocidade mínima de download de 30 Mbps e sem franquia dados. O preço deste acesso será equivalente ao acesso de 30 Mbps no interior;

2.45. Todos os custos da solução devem estar inclusos nos preços da assinatura mensal dos circuitos;

3. SERVIÇOS AGREGADOS AO FORNECIMENTO DOS CIRCUITOS – CENTRAL DE ATENDIMENTO, GESTÃO PROATIVA DE FALHAS E PORTAL DE ACOMPANHAMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

3.1. A CONTRATADA deverá fornecer uma central de atendimento disponível no regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias na semana, com equipe técnica qualificada para executar os serviços de monitoramento e suporte de primeiro e segundo níveis, acionando quando necessário as equipes de campo para reparos emergenciais ou programados, para abertura de chamados referentes aos serviços objetos deste Termo de Referência. O recebimento do chamado se dará por número telefônico do tipo 0800 ou por outro meio a ser acordado entre as partes;

3.2. Para efeito de controle, os chamados serão efetuados apenas por colaboradores da CONTRATANTE pré-informados à CONTRATADA. Esta fica proibida de atender chamados de quaisquer outros usuários que não estejam pré-cadastrados no seu sistema de atendimento;

3.3. A CONTRATADA deverá prover auxílio na configuração do acesso e dos seus equipamentos. Caso a mesma tenha subcontratado um acesso de outra prestadora, o auxílio da configuração dos mesmos deverá ser atendido diretamente pela CONTRATADA;

3.4. A CONTRATADA deverá abrir de maneira proativa os chamados de instabilidade ou indisponibilidade de circuitos;

3.5. A ocorrência de interrupção no serviço deverá ser comunicada à CONTRATANTE em no máximo 30 (trinta) minutos, por um sistema de notificação automática através de meio eletrônico a ser combinado entre ambas as partes;

3.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE um portal na Internet para acompanhamento dos níveis de serviços prestados;

3.7. Entende-se por portal, ferramenta de gerência acessível pela Internet, por intermédio de um navegador Web, com acesso restrito através de usuário/senha eletrônica e utilizando-se de protocolo HTTPS;

3.8. O portal de acompanhamento dos serviços deverá possuir acesso aos históricos dos registros das ocorrências e registros de solicitações e reclamações enviadas pela CONTRATANTE ao Serviço de comunicação de dados contratado;

3.9. Deverá ser fornecido pelo menos 1 (um) usuário/senha para acesso ao portal de acompanhamento dos serviços de Internet;

3.10. O portal de acompanhamento dos serviços deverá possibilitar que sejam visualizados e impressos os relatórios das informações de desempenho do Serviço contratado.

3.11. Para efeito de controle do ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS, a CONTRATADA emitirá relatórios mensais com todos os indicadores previstos no item que define o ANS, para conferência e validação da CONTRATANTE;

3.12. A contratada deverá emitir relatórios, quando solicitado, do acompanhamento dos registros de problemas e das ações executadas para a recuperação dos serviços, relativos, a pelo menos, os últimos 90 (noventa) dias, incluindo as seguintes informações:

- a. Identificação do registro (número do chamado)
- b. Data e hora da abertura do chamado (registro)
- c. Descrição do problema
- d. Data e hora de conclusão do atendimento (fechamento do chamado)
- e. Ações realizadas para a solução do problema
- f. Identificação do técnico responsável pelo atendimento

4. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O acordo de nível de serviço visa garantir que os serviços contratados sejam prestados pela CONTRATADA em grau mínimo de eficiência e qualidade exigido pela CONTRATANTE;

A CONTRATADA será responsável pelo cumprimento e medição dos índices estabelecidos neste item que serão auditados pela CONTRATANTE durante todo o prazo de vigência do contrato, e que poderão ser revistos, a qualquer tempo, com vistas à melhoria ou ajustes na qualidade dos serviços prestados;

As inoperâncias e/ou indisponibilidades dos serviços, no todo ou em parte, que não seja de responsabilidade da CONTRATANTE, devem gerar descontos na fatura correspondente aos serviços não prestados proporcionais ao tempo de sua não prestação.

4.1 Da Ativação dos Serviços

4.1.1. O prazo máximo de instalação dos circuitos e início da prestação dos serviços contratados, contados a partir da data de solicitação, será gradativo, conforme priorização da CONTRATADA, da seguinte forma:

- a. Até 15 (quinze) dias: para 80% do total de circuitos contratados na capital;
- b. Até 30 (trinta) dias: para 80% do total de circuitos contratados no interior;
- c. Até 45 (quarenta e cinco) dias: para 100% do total de circuitos contratados.
- d. Circuitos solicitados individualmente ou até o limite de 5 (cinco) unidades deverão ser fornecidos em até 7 (sete) dias consecutivos.

4.1.2. O prazo de entrega poderá ser prorrogado mediante justificativa fundamentada por escrito da CONTRATADA, o qual deverá ser encaminhada à CONTRATANTE, antes de findar o prazo previsto no Edital e seus anexos;

4.1.3. Caso os prazos estipulados acima não sejam cumpridos, será cobrada multa com o valor de 10% da respectiva assinatura mensal por dia de atraso na instalação de cada circuito;

4.1.4. A passagem dos cabos necessários para ativação dos circuitos, desde o ambiente externo até ao local de instalação dos equipamentos de comunicação de cada localidade é de responsabilidade da CONTRATADA;

4.1.5. A passagem dos cabos deverá ser feita seguindo o padrão de instalação de cada localidade;

4.1.6. Os equipamentos do tipo CPE (Customer Premises Equipments) necessários para a implantação do serviço de comunicação de dados contratados deverão ser instalados nos locais indicados pela CONTRATANTE;

4.1.7. A CONTRATADA deverá executar os serviços de instalação física, configurações e testes necessários à operação dos equipamentos;

4.1.8. A instalação física, configuração dos equipamentos e ativação dos serviços será realizada em dia e horário definidos pela CONTRATANTE, podendo ser realizados em sábados, domingos e feriados, caso a CONTRATANTE julgue necessário, sem nenhum ônus adicional.

4.2 Do Remanejamento dos Circuitos Instalados

4.2.1. Para atender às necessidades de mudança de endereço das unidades da CONTRATANTE, alguns circuitos podem ser remanejados na mesma região, antes ou após a sua instalação;

4.2.2. A CONTRATADA terá o prazo de 20 (vinte) dias para realização do remanejamento, a contar da data da solicitação;

4.2.3. O remanejamento do circuito compreende a desativação do circuito em um endereço e a ativação em outro endereço, devendo ser realizado com agendamento prévio com a CONTRATANTE, não podendo o circuito ficar mais de 4 horas com comunicação interrompida;

4.2.4. Qualquer circuito poderá ter seu endereço alterado, respeitando os limites do Município. Neste caso, o remanejamento dos circuitos ocorrerá sem custos adicionais à CONTRATANTE;

4.2.5. Caso os prazos estipulados acima não sejam cumpridos, será cobrada multa com o valor de 10% da respectiva assinatura mensal por dia de atraso no remanejamento e/ou 1% por hora de atraso com comunicação interrompida.

4.3 Da Alteração da Largura de Banda dos Circuitos Instalados

4.3.1. A alteração da largura de banda de qualquer circuito poderá ser solicitada a qualquer momento pela CONTRATANTE mediante a necessidade de ampliação na largura de banda inicialmente contratada;

4.3.2. A alteração de largura de banda acarretará nova taxa mensal do circuito, conforme tabela de preços;

4.3.3. A CONTRATADA terá o prazo de 7 (sete) dias consecutivos para realização da alteração das características solicitadas, a partir do recebimento da solicitação formal;

4.3.4. Caso o prazo estipulado acima não seja cumprido, será cobrada multa mensal com o valor igual ao custo cobrado para o circuito solicitado.

4.3.5. Caso o prazo estipulado acima não seja cumprido, será cobrada multa mensal com o valor de 10% da respectiva assinatura mensal por dia de atraso na alteração da largura de banda.

4.4 Da Desativação dos Circuitos

4.4.1. A CONTRATANTE poderá solicitar a desativação de um circuito a qualquer momento, através de comunicação formal;

4.4.2. A CONTRATADA deverá desativar o circuito em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da comunicação formal e terá o prazo de 30 (trinta) dias consecutivos para a retirada dos equipamentos;

4.4.3. O valor a ser pago pelo circuito que será desativado será calculado observando o valor mensal e proporcional à data na qual a desativação do circuito foi formalizada.

4.5 Do Reparo de Circuitos Inoperantes

4.5.1. A CONTRATADA deve efetuar manutenção corretiva assim que for detectado algum mau funcionamento de enlaces e equipamentos, ou problemas em instalações feitas, de forma que voltem a funcionar perfeitamente;

4.5.2. A CONTRATADA deve realizar o serviço de manutenção remotamente ou no local de instalação do equipamento quando assim a situação exigir. Caso seja necessária a remoção de equipamentos, a CONTRATADA deve providenciar a substituição do equipamento defeituoso por outro idêntico ou superior, em perfeito funcionamento, para então retirar o equipamento com defeito e encaminhá-lo para a manutenção;

4.5.3. Todos os custos acarretados tanto pela troca de materiais/acessórios (transporte, instalação, e etc.) quanto pela realização de ajustes nas instalações (transporte, alimentação, e etc.) serão de responsabilidade da CONTRATADA;

4.5.4. Na ocorrência de inoperância dos circuitos, o prazo máximo para reparo/restabelecimento deverá obedecer a classificação de severidade e o prazo máximo de reparo, conforme tabelas abaixo:

CLASSIFICAÇÃO DOS NÍVEIS DE SEVERIDADE DOS CHAMADOS	
NÍVEIS	DESCRIÇÃO
1 – CRÍTICO	Serviços totalmente indisponíveis. Sem conectividade total. Falha em equipamentos da CONTRATADA que torne indisponível a conexão. Impacto a múltiplos usuários. Falha em link que afete operações críticas da CONTRATANTE.
2 – URGENTE	Serviços parcialmente indisponíveis ou com degradação de tempo de resposta da conexão. Falha intermitente que torne o acesso insatisfatório. Lentidão ou velocidade abaixo do contratado. Impacto moderado. Operação normal afetada, mas sem interrupção.
3 – NORMAL	Serviços disponíveis com ocorrência de alarmes e avisos, consulta sobre problemas, dúvidas gerais. Manutenção e monitoramento de eventos de falhas ou de avisos relatados pelo cliente. Pequeno impacto a um ou mais usuários. A correção pode ser feita de forma agendada.

TABELA DE PRAZOS DE ATENDIMENTO E REPARO			
Local de Instalação do Circuito	Níveis de severidade		
	1-CRÍTICO	2 – URGENTE	3 – NORMAL
Região Metropolitana de Aracaju (Aracaju, Barra dos Coqueiros, Nossa Senhora do Socorro e São Cristóvão)	4 HORAS	8 HORAS	24 HORAS
Interior, que abrange os demais municípios do estado de Sergipe	6 HORAS	8 HORAS	24HORAS

4.5.5. Deverá ser considerado a contagem do tempo de atendimento em horas corridas de forma ininterrupta e contínua;

4.5.6. O reparo somente será considerado finalizado com o “de acordo” da CONTRATANTE;

4.5.7. Caso os prazos estipulados acima não sejam cumpridos, serão cobradas as seguintes multas:

4.5.7.1. Nível de Severidade Crítico: 10% da respectiva assinatura mensal do circuito por hora de atraso;

4.5.7.2. Nível de Severidade Urgente: 5% da respectiva assinatura mensal do circuito por hora de atraso;

4.5.7.3. Nível de Severidade Normal: 1% da respectiva assinatura mensal do circuito por hora de atraso.

ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA – TABELA DE PREÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	LOCAL	QTDE	UNIDADE DE MEDIDA	Valor Unitário	Valor total mensal	Valor total global (12 meses)
1	Acesso MPLS 100 Mbps	Grande Aracaju	2	Assinatura mensal			
2	Acesso MPLS 30 Mbps	Grande Aracaju	3	Assinatura mensal			
3	Acesso MPLS 30 Mbps	Interior	8	Assinatura mensal			
4	Acesso Internet 100 Mbps	Grande Aracaju	1	Assinatura mensal			
TOTAL GLOBAL (12 MESES)							

**ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA
– RELAÇÃO DAS UNIDADES ELEGÍVEIS –**

ITEM	UF	CIDADE	ENDEREÇO	LARGURA DE BANDA
1	SE	Aracaju	FUNESA – SEDE Travessa Manoel Aguiar Menezes, 49 – Getúlio Vargas. CEP 49055-750	100 Mbps
2	SE	Aracaju	FUNESA – ANEXO Rua São Cristóvão, 1524 – Getúlio Vargas. CEP 49140-354	100 Mbps
3	SE	São Cristóvão	CEO João de Andrade Garcez Avenida José Conrado de Araújo, nº 760, bairro Rosa Elze	30 Mbps
4	SE	Laranjeiras	CEO Roque Almeida de Oliveira Avenida Desembargador Libório Monteiro, s/n, Povoado Comandaroba	30 Mbps
5	SE	Boquim	CEO Terezinha Rosa da Trindade Santos Avenida Joaquim Macedo, nº 07, Centro	30 Mbps
6	SE	Tobias Barreto	CEO Bernadino Mitidieri Rua Itabaianinha, nº 789, Santos Dumont	30 Mbps
7	SE	Simão Dias	CEO Virgílio de Carvalho Oliveira Sobrinho Rua Presidente Vargas, 204, Centro.	30 Mbps
8	SE	Nossa Senhora da Glória	CEO José Souza (“Zé Dentista”) Rua Antônio Francisco de Souza, nº 31, Centro	30 Mbps
9	SE	Capela	CEO Marcelo Déda Chagas Rua B, s/n, Conjunto Manoel Dantas.	30 Mbps
10	SE	Propriá	CEO Felipe José de Santana Rua Juvêncio de Brito, s/n, Povoado Remanso	30 Mbps

11	SE	Grande Aracaju	INDEFINIDO	100 Mbps
12	SE	Grande Aracaju	INDEFINIDO	30 Mbps
13	SE	Interior	INDEFINIDO	30 Mbps
14	SE	Interior	INDEFINIDO	30 Mbps