



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1 - OBJETO

O presente objeto refere-se a contratação da empresa Algar Multimídia S/A, via Dispensa de Licitação, de forma emergencial, com objetivo de manter a continuidade da prestação de serviços de telecomunicações para tráfego dos dados das aplicações corporativas, incluindo o tráfego de voz sobre IP, videoconferência e acesso a Internet, pelo período de 180 (cento e oitenta dias).

Esses serviços serão prestados nas Unidades de Vapt Vupt constantes na região de Goiânia, Buriti Alegre e Itumbiara, com vistas a atender às necessidades e interesses da Administração Pública Estadual.

### 2 - DAS ATRIBUIÇÕES DA GERÊNCIA DE TECNOLOGIA

A Gerência de Tecnologia – GTI da Secretaria de Estado da Administração - SEAD é a unidade técnica responsável pelas questões relativas a Tecnologia da Informação e Comunicação. Foi criada pela Lei nº 20.491, de 25 de Junho de 2019, que promoveu a Reforma Administrativa do Estado de Goiás, com o objetivo de gerir e suprir as necessidades e projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC da Secretaria de Estado da Administração de Goiás.

As atribuições da Gerência de Tecnologia estão definidas na Portaria nº 68/2019/SEAD, publicada na edição N° 23.134, do dia 11 de setembro de 2019. Dentre elas podemos destacar:

"(..)

Art. 2º - Fica a Gerência de Tecnologia sendo a unidade responsável por acompanhar as atividades relacionadas aos assuntos referentes a Tecnologia da Informação e Comunicação/TIC no âmbito da SEAD das unidades básicas e complementares;

(...)

§ 5º - Compete à área "INFRAESTRUTURA" o conjunto de atividades necessárias para manter a estrutura da SEAD funcionando ininterruptamente, bem como garantir a alta escalabilidade dos serviços e sistemas aos seus clientes internos e externos."

Dentre as atribuições da GTI, destaca-se:

Garantir o perfeito funcionamento da infraestrutura de TI que suporta as atividades de todas as unidades da SEAD, incluindo Vapt Vupts, no que se refere a Segurança da Informação e Redes de Comunicações assegurando a evolução e modernização contínua dessas áreas;

A Gerência de Tecnologia – GTI da Secretaria de Estado da Administração - SEAD promove, através deste Termo de Referência, além da continuidade dos serviços de telecomunicações já prestados, a modernização tecnológica do ambiente de infraestrutura de rede de comunicação de dados no atendimento às novas necessidades de tráfego de dados, voz e vídeo das unidades da Secretaria, diante do aumento crescente do consumo de banda demandados pelos sistemas corporativos, serviços e aplicativos atuais.

A Rede Corporativa da SEAD é uma rede constituída para atender as necessidades de comunicação de dados dessas unidades e é formada por acessos IP implementados sobre a tecnologia MPLS (IP/MPLS), acessos Banda Larga de Internet, acessos SD-WAN e acessos dedicados à Internet.

Além disso, com o iminente término de alguns contratos e a proximidade do término de outros, de prestação de serviços comunicação de dados, no âmbito da administração estadual, torna-se imprescindível nova contratação para que haja a continuidade dos serviços prestados.

### 3 - DA JUSTIFICATIVA

Os serviços de comunicação para tráfego de dados de aplicações corporativas na cidades do interior de Goiás da região de Buriti Alegre e Itumbiara, eram executados através do Contrato nº 051/2013, celebrado com a empresa Algar Multimídia S/A, originado do processo administrativo 201300005004831, **que teve sua vigência encerrada no dia 01 de agosto de 2019**, não sendo mais permitida sua prorrogação.

CONSIDERANDO que, atualmente, a Secretaria de Estado da Administração depende do Contrato listado acima para a prestação de serviços de telecomunicações para conectividade das Unidades de Vapt Vupt constantes na região de Buriti Alegre e Itumbiara;

CONSIDERANDO, que esta Secretaria manifestou interesse na adesão à Ata constante do processo nº 201914304001615, cujo objeto trata de procedimento licitatório na modalidade Registro de Preços, com objetivo de contratar os serviços de telecomunicações para tráfego dos dados das aplicações corporativas, incluindo o tráfego de voz sobre IP, videoconferência e acesso a Internet, contudo, o procedimento licitatório não foi finalizado em tempo hábil antes do vencimento do contrato nº 51/2013.

CONSIDERANDO que, se houver descontinuidade da prestação dos serviços, atualmente prestados pelo Contrato **Algar Multimídia S/A nº 051/2013**, ocorrerá a interrupção total de serviços das unidades atendidas pelos links de comunicação, afetando diretamente o funcionamento das mesmas e consequentemente o cidadão, bem como inúmeros prejuízos ao Estado. Importante destacar também que este contrato mantém os Links de Internet das Unidades do Vapt Vupt constantes na região de Buriti Alegre e Itumbiara, responsáveis por manter e disponibilizar serviços à população. A interrupção dos serviços de internet, poderão causar transtornos e prejuízos financeiros ao Estado em alta escala de grandeza.

Com objetivo de evitar a descontinuidade dos serviços, estamos solicitando a contratação da atual prestadora, Algar Multimídia S/A, de forma emergencial nos termos do art 24, inciso IV, da lei 8666/93, por um período de até 180 (cento e oitenta) dias, mantendo todas as condições e valores atualmente praticados, dando continuidade aos serviços de fornecimento de link de dados.

A continuidade das atuais prestadoras, até que se conclua o procedimento licitatório, é necessário para evitar a descontinuidade e interrupção dos serviços, pois, em caso alteração das prestadoras, poderá ser necessário a instalação de novos cabamentos e equipamentos, o que

demanda um determinado tempo, podendo chegar a 60 (sessenta) dias, prazo este que não pode ser aguardado tendo em vista necessidade de manter de forma ininterrupta a continuidade dos serviços.

Consideramos que este prazo de até 180 (cento e oitenta) dias é suficiente para finalização do processo licitatório 201914304001615.

#### 4 - DO QUANTITATIVO E LOCALIDADES

CIRCUITOS						
Item	Unidade	Velocidade	Cidade	CEP	Endereço	Valor Mensal
1	VRF Concentrador	16 Mbps	Goiânia	74.860-270	Datacenter Corporativo - Complexo Fazendário	R\$4.134,95
2	Vapt-Vupt - Buriti Alegre	2 Mbps	Buriti Alegre	75.660-000	Rua 24 de junho esquina com Rua Luziano Inácio, s/n – Centro	R\$898,41
3	Vapt-Vupt - Itumbiara	2 Mbps	Itumbiara	75.523-280	Rua Paulo Abari, nº 477, Bairro Jardim América	R\$898,41
<b>Valor Total Mensal</b>						<b>R\$ 5.931,77</b>
<b>Valor Total para 2019 (3 meses)</b>						<b>R\$ 17.795,31</b>
<b>Valor Total para 2020 (3 meses)</b>						<b>R\$ 17.795,31</b>
<b>Valor total do Contrato (6 meses)</b>						<b>R\$ 35.590,62</b>

#### 5 - DOS ACESSOS MPLS

**5.1** A rede de comunicação pretendida é uma rede IP (*Internet Protocol*) multisserviços, com base na tecnologia MPLS (*Multi Protocol Label Switching*), com suporte a VPNs (*Virtual Private Networks*), roteamento dinâmico e QoS (*Quality of Services*), formando uma rede única, com comunicação direta entre si, com topologia de “todos para todos” (*full-mesh*), capaz de prover tráfego de dados, voz e imagem, entre as unidades do Vapt Vupt e administrativas do Governo de Goiás, em todo o território do Estado de Goiás.

**5.2** A solução suportará o tráfego de dados, voz e imagem, entre as unidades da CONTRATANTE, considerando os aspectos de segurança, confiabilidade e qualidade dos serviços.

**5.3** A rede será construída por meio de circuitos de dados privativos e independentes, com velocidades ou larguras de banda simétricas para *download* e *upload*, e deverão ser capazes de absorver 100% (cem por cento) do tráfego referente às velocidades mínimas contratadas, com a garantia de qualidade de serviços mínima exigida.

**5.4** O meio de transmissão da última milha poderá ser fibra óptica, rádio e par metálico; preferencialmente fibra óptica. Nos casos em que a CONTRATADA opte por rádio, as frequências utilizadas deverão ser homologadas pela ANATEL.

**5.5** Os serviços a serem contratados para a implantação da rede são os seguintes:

**5.5.1** Fornecimento de meios de comunicação, representados pelos links de interligação das unidades da CONTRATANTE entre si;

**5.5.2** Fornecimento, em regime de comodato, de todos os equipamentos necessários para a prestação do serviço MPLS, inclusive roteadores;

**5.5.3** Realização dos serviços de implantação dos pontos de Acesso MPLS, incluindo todo o preparo para a entrega dos enlaces;

**5.5.4** Realização dos serviços de instalação em todos os locais contratados, dos roteadores, modems e demais equipamentos fornecidos pela CONTRATADA;

**5.5.5** Realização dos serviços de operação da plataforma de comunicação utilizada pela CONTRATADA para atendimento da solução;

**5.5.6** Realização dos serviços de gerência de rede para monitoramento da solução;

**5.5.7** Realização dos serviços de integração e testes de cada enlace fornecido;

**5.5.8** Realização dos serviços de manutenção dos enlaces de comunicação;

**5.5.9** Realização dos serviços relativos ao remanejamento, migração, alteração de velocidade e mudança de endereço de instalação dos enlaces, juntamente com seus equipamentos e enlaces associados.

**5.6** A CONTRATADA deverá prestar serviços de comunicação de dados, por meio de VPN IP/MPLS e obedecer aos seguintes padrões:

**5.6.1** RFC 4271, A Border Gateway Protocol 4;

**5.6.2** RFC 4760, Multiprotocol Extensions for BGP-4;

**5.6.3** RFC 4364, BGP/MPLS IP Virtual Private Networks (VPNs).

**5.7** A solução deverá suportar Qualidade de Serviço (*QoS*) através da arquitetura *DiffServ*, incluindo *DiffServ* sobre MPLS conforme os seguintes padrões:

**5.7.1** RFC 2474, Definition of the Differentiated Services Field (DS Field) in the IPv4 and IPv6 Headers;

**5.7.2** RFC 2475, An Architecture for Differentiated Services;

**5.7.3** RFC 2597, Assured Forwarding PHB Group;

**5.7.4** RFC 3246, An Expedited Forwarding PHB;

**5.7.5** RFC 3270, Multi-Protocol Label Switching (MPLS) Support of Differentiated Services.

**5.8** A solução deve suportar QoS (*Quality of Services*), de forma a transportar, diferenciar e marcar o tráfego em, no mínimo, as seguintes classes de serviço:

**5.8.1** Voz – para aplicações de voz sensíveis a perda de pacotes, ao retardo (*delay*) e às variações de retardo (*jitter*), que exigem priorização de tráfego, reserva de banda e supressão de fragmentos de pacotes;

**5.8.2** Vídeo – para aplicações de vídeo sensíveis a perda de pacotes, ao retardo (*delay*) e às variações de retardo (*jitter*), que exigem priorização de tráfego, reserva de banda;

**5.8.3** Dados Prioritários – para aplicações e sistemas corporativos essenciais que necessitam de tempo de resposta rápida e banda mínima garantida;

**5.8.4** Melhor esforço – para os demais tipos de tráfego.

## 6 - DAS CARACTERÍSTICAS DOS ROTEADORES PARA ACESSOS MPLS

6.1 Os CPEs (roteadores), de propriedade da CONTRATADA, deverão ser dimensionados, fornecidos, instalados, configurados e mantidos pela CONTRATADA e deverá ser garantido o desempenho e os níveis de serviços contratados.

6.2 Todos os equipamentos fornecidos para prestação do serviço devem estar homologados pela ANATEL;

6.3 Os roteadores CPE deverão ser fornecidos com sistema operacional ou firmware atualizado, com as últimas correções (patches) oferecidas pelo fabricante, e com todos os acessórios necessários para o cumprimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência.

6.4 Todas atualizações e correções (*patches*) de *softwares e hardware*, disponíveis para os roteadores CPE fornecidos pela CONTRATADA e necessárias para o cumprimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência, deverão ser realizadas sem ônus adicionais para a CONTRATANTE.

6.5 Todos os roteadores a serem disponibilizados pela CONTRATADA nos sítios deverão atender no mínimo aos seguintes requisitos:

6.5.1 Possuir no mínimo 2 (duas) interfaces LAN (Local Area Network): GigabitEthernet 10/100/1000 BASE-T (IEEE 802.3, 802.3u e 802.3ab), com negociação automática de velocidade e modo (autosense), capazes de operar em modo full-duplex, com conector do tipo RJ-45. A ampliação de portas LAN, caso solicitado pela CONTRATANTE, não acarretará em alterações de valores ou custos extras para a CONTRATANTE.

6.5.2 Serem fornecidos com todos os componentes, módulos e acessórios necessários ao seu funcionamento atendendo aos requisitos deste Termo de Referência;

6.5.3 Suportar ACLs (Access Control Lists) e filtros de pacotes (por protocolo, endereço IP de origem/destino, portas TCP/UDP de origem/destino);

6.5.4 Suportar classificação de tráfego de acordo com diversos critérios (interface, endereço IP de origem/destino, portas TCP/UDP, MAC e serviço) em cada interface física e lógica;

6.5.5 Fornecer suporte à QoS (Quality of Services), com gerenciamento, escalonamento, reserva de banda e descartes preventivos de pacotes;

6.5.6 Suportar gerenciamento de filas com base em classes de serviços;

6.5.7 Suportar mecanismos de escalonamento de filas que permitam a reserva e largura de banda mínima para cada fila. Deverá ser suportada um valor mínimo de 8 filas;

6.5.8 Suporte completo a MIBs que permitam a monitoração de parâmetros de desempenho por classes de serviços;

6.5.9 Suportar gerenciamento: RFC1213 (MIB-II), RMON, RFC1155 (SMI-TCP/IP), RFC1157 (SNMP). A implementação de SNMP deve ser compatível com versões v2c e v3;

6.5.10 Suportar servidor DHCP de acordo com a RFC2131 (Dynamic Host Configuration Protocol) permitindo a atribuição de endereços IP a estações a partir do roteador;

6.5.11 Suportar BOOTP relay agents de acordo com a RFC2131, permitindo a atribuição de endereços IP a estações localizadas na rede local a partir de um servidor DHCP localizado em uma rede remota;

6.5.12 Suportar IPv4, de acordo com a RFC 791;

6.5.13 Suportar IPv6, de acordo com a RFC 2460;

6.5.14 Suportar rotas estáticas e os protocolos de roteamento OSPFv2 (RFC 2328), OSPFv3 (5340), RIP (RFC 1723), BGPv4 (RFC 4271) e BGP4+ (extension for IPv6 - RFC 2283);

6.5.15 Implementar protocolo de fluxo de dados IPFIX (RFC 7011, 7015 e 5103) ou similar, como por exemplo o netflow (RFC 3955);

6.5.16 Suportar VLAN, IEEE 802.1Q VLAN Trunking e NAT (RFC 1631);

6.5.17 Suportar o protocolo NTP (RFC5905) ou SNTP versão 4 (RFC5905);

6.5.18 Devem ser dimensionados de forma que tenham capacidade de encaminhamento de pacotes compatíveis com as velocidades dos enlaces WAN conectados;

6.5.19 Todos os roteadores CPE (Customer Premises Equipment) devem ser dimensionados para operar com a carga máxima de CPU e memória de 70% (setenta por cento) quando o valor médio de utilização da banda (medido a cada cinco minutos) for menor ou igual à capacidade do canal contratado. Caso seja identificado, durante a execução do contrato, um roteador com uso de CPU ou memória acima destes limites, este deverá ser substituído ou atualizado, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

6.5.20 Suportar a funcionalidade IP SLA MONITOR ou equivalente;

6.5.21 Todos os roteadores CPEs fornecidos pela CONTRATADA deverão obrigatoriamente ser do mesmo fabricante.

## 7 - DO GERENCIAMENTO E MONITORAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

### 7.1 GERÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO DA REDE

7.1.1 A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE a senha de acesso com privilégios de leitura/escrita de cada equipamento de acesso à rede de comunicação de dados após o aceite da instalação dos acessos;

7.1.2 Não serão consideradas, nas ocorrências de indisponibilidade dos acessos, falhas ocasionadas por erros cometidos pelo corpo técnico da CONTRATANTE.

### 7.2 GERÊNCIA DE MONITORAMENTO

7.2.1 A CONTRATADA deverá prover um serviço de Gerência de Rede e Serviços que contemple as áreas funcionais de gerência de falhas, desempenho (monitoração de desempenho, gerência de tráfego e administração de tráfego), configuração, segurança e de nível de serviço;

7.2.2 A Gerência de Rede e Serviços da CONTRATADA deverá atuar de forma proativa, antecipando-se aos problemas na rede e garantindo a qualidade do serviço estabelecida no Nível Mínimo de Serviço, realizando abertura, acompanhamento e fechamento de chamados técnicos (Trouble Tickets) relacionados com indisponibilidade e desempenho nos serviços de rede e gerenciamento de rede e segurança, operando em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano;

**7.2.3** Entende-se por gerenciamento proativo a capacidade da CONTRATADA de detectar falhas ocorridas nos circuitos (Serviços + Equipamentos), de forma autônoma e independente de notificação por parte da CONTRATANTE e sem precisar de lançar mão de testes ou outros procedimentos assistidos por técnicos da CONTRATANTE ou por seus representantes;

**7.2.4** A CONTRATADA deve, de forma autônoma, prover identificação e correção das falhas, limitando-se como responsabilidade da CONTRATANTE, e dos técnicos por ela delegados, franquear acesso físico aos locais de instalação dos equipamentos da CONTRATADA;

**7.2.5** Todas as informações da MIB (Management Information Base) dos CPEs deverão ser populadas com todos os dados disponíveis;

**7.2.6** Os dados do serviço de gerência de rede e serviços deverão trafegar em classe de serviço adequada a fim de evitar a perda de dados, lacunas nos gráficos e alarmes falsos positivos;

**7.2.7** A CONTRATADA deverá prover um Portal de Acompanhamento de Serviços (PAS) para a visualização de informações on-line (com pollings a cada 5 minutos e de forma gráfica) da rede de modo a permitir o acompanhamento e monitoração do estado global da rede;

**7.2.8** Na hipótese de consórcio de empresas sagrar-se vencedor do certame, deverá ser fornecido um Portal de Acompanhamento de Serviços único;

**7.2.9** A CONTRATADA será responsável por fornecer, dimensionar, instalar, configurar e manter todos os equipamentos, sistemas e ferramentas necessárias para provimento do PAS;

**7.2.10** O PAS deverá permitir a geração e emissão de relatórios gerenciais que permitam o acompanhamento da qualidade dos serviços, dos níveis mínimos de serviço contratados e a validação das faturas;

**7.2.11** Os relatórios deverão ser gerados ou emitidos pela CONTRATADA em formato amigável e compatível ao padrão estabelecido pela CONTRATANTE, com os dados e a formatação necessários, de maneira a facilitar sua conferência e validação;

**7.2.12** A visualização das informações de gerenciamento providas pelo PAS deverá ser feita através de um Portal de Gerência acessado via interface web, pela Internet, preferencialmente com protocolo HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure) e certificação digital padrão X509;

**7.2.13** O PAS deverá possuir uma interface única para acesso às suas funcionalidades independentemente dos equipamentos ou tecnologias empregadas para a prestação dos serviços;

**7.2.14** O PAS deverá ser escalável, permitindo futuras ampliações no número de elementos de rede a serem gerenciados;

**7.2.15** O PAS deverá permitir o acesso simultâneo de no mínimo 05 (cinco) usuários, com a definição de perfis e a atribuição de regras de gerenciamento a estes perfis e com o uso de senhas para controle do acesso às informações;

**7.2.16** O PAS deverá permitir visualização, através de WEB browser, da topologia da rede de acesso, com a possibilidade de verificar o status da disponibilidade dos equipamentos, tráfego do *link*, disponibilidade por período, alarmes e eventos, relatório mensal das falhas ocorridas nos *links* e nos equipamentos de acesso;

**7.2.17** O PAS deverá permitir visualização, através de Web Browser, 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. Identificação do reclamante (nome e telefone);
- e. Data e hora de conclusão do atendimento (fechamento do chamado);
- f. Ações realizadas para a solução do problema;
- g. Identificação do técnico responsável pelo atendimento.

**7.2.18** Está sob responsabilidade da CONTRATADA a ativação do Portal de Acompanhamento de Serviços (PAS), com todas as características exigidas neste Termo de Referência, em até 60 dias após a assinatura do contrato;

**7.2.19** A CONTRATADA deverá informar no PAS, por ofício, e-mail ou qualquer outro documento escrito a ocorrência de qualquer falha que possa comprometer o funcionamento de qualquer serviço contratado, no prazo máximo de 30 minutos a partir do início da referida falha e paralelamente, tomar as ações cabíveis para a resolução do problema, sem a necessidade do acionamento pela CONTRATANTE, sob pena de multa de 3% do valor mensal pago pelo respectivo acesso;

**7.2.20** Sempre que um acesso for instalado ou tiver alguma alteração, a CONTRATADA deverá configurá-lo no Portal de Acompanhamento de Serviços num prazo máximo de 30 dias, sob pena de multa de 10% do valor do respectivo acesso;

### 7.3 HELP DESK

**7.3.1** A CONTRATADA deverá manter uma Central de Atendimento (Help Desk), 24 horas por dia, 7 dias por semana, para abertura e acompanhamento de chamados técnicos por meio de número único nacional não tarifado (0800), com atendimento telefônico em português, permitindo o envio de solicitações e o esclarecimento de dúvidas;

**7.3.2** Na hipótese de consórcio de empresas sagrar-se vencedor do certame, deverá ser fornecido uma Central de Atendimento única para abertura e acompanhamento de chamados técnicos;

**7.3.3** A CONTRATADA poderá permitir a abertura de chamado técnico também por e-mail, especificando um endereço e as informações mínimas necessárias para abertura do chamado e respondendo, também por e-mail, com o número do chamado aberto para acompanhamento da CONTRATANTE;

**7.3.4** As informações relativas aos chamados deverão ser atualizadas automaticamente e disponibilizados pelo sistema de atendimento e no PAS, para acompanhamento on-line da resolução de chamados pela CONTRATANTE;

**7.3.5** O acompanhamento deve ser *on-line* para os chamados abertos e, por demanda, para os chamados encerrados, e deve fornecer todas as informações de um chamado ou de um conjunto de chamados. Os relatórios devem apresentar informações históricas em base mensal, podendo este ser solicitado a qualquer momento enquanto durar o contrato;

**7.3.6** Os registros dos chamados deverão conter todas as informações relativas ao chamado aberto, como: número, datas e horários (abertura, atualização e fechamento), status, unidade, entidade, designação do elemento (equipamento/enlace/serviço) afetado, técnico de atendimento, relato do problema e acompanhamento, bem como a identificação do contato na CONTRATANTE que foi posicionado acerca do restabelecimento do serviço e a descrição detalhada da resolução do chamado, com análise de causa raiz;

**7.3.7** Na ocorrência de um problema que afete um conjunto de enlaces ou equipamentos de uma ou mais unidades prediais, deverão ser gerados registros para cada um dos elementos afetados. Nesta situação, deverá ser possível a abertura / fechamento de um único chamado que contemple, automaticamente, todos os registros gerados;

**7.3.8** A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitado, sua base de dados de chamados, conjuntamente com o modelo de dados, para que a CONTRATANTE possa gerar relatórios com a finalidade de acompanhamento, averiguação ou auditoria, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis.

## 8 - DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

**8.1** Os níveis de serviço – SLA – especificados neste Termo de Referência consideram a continuidade das atividades, a essencialidade e a qualidade no atendimento prestado aos cidadãos do Estado de Goiás. A LICITANTE, ao participar deste pleito, estará automaticamente aceitando as condições de níveis de serviço (SLA) descritos ao longo deste documento.

**8.2** Todos os serviços contratados, incluindo o atendimento técnico, devem estar disponíveis no período de 24 horas por dia e 7 dias por semana, por todo o período de vigência do contrato.

**8.3** Caso haja necessidade de interrupção dos serviços pela CONTRATADA, inclusive em função de mudança de tecnologia, a CONTRATADA deverá solicitar, por escrito, autorização com antecedência mínima de 5 dias úteis e a janela de interrupção deverá ser acordada com a CONTRATANTE. Havendo autorização para a interrupção, o serviço não será considerado indisponível durante o período indicado. Entretanto, caso a CONTRATADA exceda o período previsto, o serviço será considerado indisponível no tempo excedente.

**8.4** O serviço contratado será considerado disponível desde que esteja plenamente funcional e operacional, atendendo a todas as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência. O serviço não será considerado indisponível em razão de fatos que estejam sob a responsabilidade da CONTRATANTE.

**8.5** Caso a CONTRATADA necessite de acesso físico em local sob a responsabilidade da CONTRATANTE para a reparação ou disponibilização de qualquer serviço e o referido local encontre-se fechado, o prazo para reparação e/ou disponibilização do serviço ficará suspenso até que seja providenciado pela CONTRATANTE o referido acesso, sendo que o prazo começará a contar a partir deste momento.

**8.6** Poderão ser solicitados, durante a vigência do contrato, novos acessos, alterações de velocidade ou mudanças de endereço. Quaisquer alterações relativas ao serviço de acesso serão informadas pela CONTRATANTE, mediante documento próprio a ser definido após assinatura do contrato.

**8.7** Todas as solicitações da CONTRATANTE durante a vigência do Contrato serão precedidas de estudo de viabilidade técnica pela CONTRATADA. Para as solicitações sem viabilidade técnica imediata, justificada formalmente pela CONTRATADA, será acordado entre as partes um prazo máximo para instalação definitiva do acesso, prazo este que não será superior a 90 (noventa) dias. Uma vez que haja viabilidade técnica, não será justificado o não atendimento por falta de viabilidade econômica.

**8.8** As solicitações de cancelamento de acesso realizadas pela CONTRATANTE deverão ser realizadas no prazo máximo de 1 (um) dia corrido, a contar da solicitação, para desativação do enlace e remoção da gerência. Após este prazo, não será devido os valores do respectivo acesso pela CONTRATADA. A CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 dias para remoção dos equipamentos.

**8.9** Havendo pedido de redução (*downgrade*) ou aumento (*upgrade*) da velocidade de determinado *link*, o prazo máximo para adequação da taxa de transmissão do enlace para a nova taxa solicitada será de 60 (sessenta) dias corridos após o requerimento da CONTRATANTE e seu valor corresponderá à nova velocidade a partir da data da efetiva mudança, sempre respeitando o limite legal estabelecido para alteração contratual, previsto no art. 65 da lei 8666/93.

**8.10** Níveis de serviço para os Acessos MPLS

**8.10.1** Os Níveis de SLA exigidos para os Acessos MPLS são os seguintes:

- a. Disponibilidade mínima mensal de 99,4%;
  - b. Taxa de erros máxima admitida de  $10^{-7}$ ;
  - c. Perda máxima de pacotes de 1%;
  - d. Tempo máximo de variação de retardo (jitter) de 20 ms;
  - e. Tempo máximo de retardo (delay) de 80 ms;
  - f. Tempo máximo de recuperação do acesso de 4 horas para regiões metropolitanas e 8 horas para interior;;
  - g. Prazo máximo de instalação, 60 dias corridos, a partir da data de solicitação, conforme demanda da CONTRATANTE;
  - h. Tempo máximo para mudança de endereço, 60 dias corridos, a partir da data de solicitação, mantendo o acesso antigo em funcionamento até 2 horas antes da ativação do novo acesso no novo endereço;
  - i. Tempo máximo para mudança de velocidade, sem alteração do meio de acesso, 30 dias corridos, a partir da data de solicitação, interrompendo o serviço por no máximo 1 hora.
  - j. Caso haja necessidade de prorrogação, motivado, por exemplo, pelo acréscimo de hardware, obras civis, troca de equipamentos e instalação de novos hardwares, a CONTRATADA poderá solicitar dilação dos prazos descritos no item 13.10.1 por mais 60 (sessenta) dias corridos
- 8.10.2** As penalidades abaixo serão aplicadas nos valores individuais de cada acesso ativo e constarão na fatura mensal do mês referente à prestação do serviço. No caso de descumprimento pela CONTRATADA de mais de um Nível de Serviço acordado em um determinado acesso, as penalidades serão cumulativas até o valor máximo de 100% (cem por cento).

Nível de Serviço	PENALIDADE
Taxa de erros e perda de pacotes média medida maior que a contratada	10%
Latência média máxima medida maior que a contratada	10%
Variação de retardo (jitter) medida superior que a contratada	10%

Prazo de instalação maior que o contratado	15% + 1% ao dia *
Prazo de mudança de velocidade, endereço ou tecnologia maior que o contratado	15% + 1% ao dia *
Prazo de recuperação do acesso maior que o contratado	10%
<b>Disponibilidade mensal medida (%)</b>	<b>PENALIDADE</b>
Abaixo de 99,4% até 99,3%	8%
Abaixo de 99,3% até 99%	11%
Abaixo de 99% até 98,7%	15%
Abaixo de 98,7% até 98%	20%
Abaixo de 98%	50%
* 15% de penalidade referente ao prazo de instalação e mudança de velocidade e de endereço determinados + 1% referente ao dia de atraso que ultrapassar o prazo determinado.	

## 9 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 9.1** Entregar os serviços contratados nos prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência.
- 9.2** Promover a instalação ou mudança de endereço dos links, sempre que solicitado.
- 9.3** Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
- 9.4** Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 9.5** Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.
- 9.6** Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.
- 9.7** Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação, prestando os serviços objeto deste Termo de Referência nos prazos e condições estabelecidos.
- 9.8** Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação pretendida nesta contratação.
- 9.9** Apresentar comprovantes das especificações técnicas do serviço constante neste Termo de Referência.
- 9.10** Obedecer, rigorosamente, as condições deste Termo de Referência, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente por escrito pela CONTRATANTE.
- 9.11** Não propalar informações sigilosas ou as de uso restrito da CONTRATANTE que tenha acesso na execução dos serviços contratados.
- 9.12** Regularizar, sem quaisquer ônus e quando notificada pela CONTRATANTE, sob pena de ser declarada inidônea ou sofrer demais penalidades, as possíveis irregularidades observadas no decorrer da entrega ou quando do funcionamento irregular de algum dos serviços prestados.

## 10 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 10.1** Acompanhar e fiscalizar o contrato por intermédio da atuação do gestor e fiscais técnicos formalmente designados.
- 10.2** Encaminhar as demandas formalmente, preferencialmente por meio de Ordens de Serviço ou Chamados Técnicos, de acordo com as regras estabelecidas neste termo de referência.
- 10.3** Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, de acordo com as especificações contidas neste termo de referência.

**10.4** Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis ao contrato e conforme previsto neste termo de referência.

**16.5** Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato.

**10.6** Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

**10.7** Notificar à CONTRATADA sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas nos serviços prestados para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

**10.8** Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE para entrega, instalação e manutenção, respeitando as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações.

## **11 - DA RESOLUÇÃO EXPRESSA**

As partes acordam, nos termos do artigo 474 do Código Civil Brasileiro, que no momento da formalização do contrato resultante do processo licitatório nº 201914304001615, ficará o CONTRATANTE desobrigado do futuro ajuste emergencial, sem a necessidade de comunicação prévia.

## **12 - CONDIÇÕES GERAIS**

**12.1** A CONTRATADA deverá fornecer, dimensionar, disponibilizar, instalar, monitorar e manter os equipamentos/recursos que forem necessários para o provimento dos serviços, conforme especificados neste Termo de Referência. Os equipamentos serão de propriedade da CONTRATADA, que deverá ser responsável pelo suporte técnico deles, cumprindo os níveis de serviço estabelecidos neste Termo.

**12.2** No caso da CONTRATADA não atender às velocidades dos acessos especificadas neste Termo de Referência, deverá fornecer velocidade superior, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

**12.3** A CONTRATANTE poderá solicitar a desativação do serviço prestado a qualquer sítio, bem como sua diminuição de velocidade, que deverão ser processados na mesma data da solicitação, cabendo à CONTRATADA o ônus da demora da efetiva realização do pedido.

**12.4** Caso haja necessidade de mudança de tecnologia após a assinatura do contrato, com iniciativa por parte da CONTRATADA, os custos provenientes correrão exclusivamente por conta da CONTRATADA.

**12.5** No caso de subcontratação da última milha de terceiros, a CONTRATADA deverá assumir inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade deste recurso, com níveis de serviço compatíveis com o acordo de nível de serviço estabelecido neste termo de referência.

**12.6** O ônus do dimensionamento, redimensionamento e da preparação da infraestrutura até a chegada do cabeamento nos roteadores instalados nas dependências das unidades da CONTRATANTE será da CONTRATADA.

**12.7** Todos os serviços contratados deverão permitir modificações ou ampliações sem que estas impliquem na interrupção do restante das conexões da rede.

**12.8** A adequação da rede interna (rede elétrica estabilizada, instalação e desobstrução de dutos para passagem de cabos dos circuitos de acesso que ligam os limites externos da unidade até o local disponibilizado pela CONTRATANTE para que a CONTRATADA instale seus equipamentos) será de responsabilidade da CONTRATANTE.

**12.9** O limite de atuação da CONTRATADA será a porta de rede local do roteador CPE. A CONTRATADA deverá somente fornecer o cabo de rede local certificado, cabo de rede e conectores RJ45 categoria 6, para a interligação do roteador CPE com o switch da CONTRATANTE, no tamanho e formato adequados, e ativar essa interligação através da passagem do cabo.

**12.10** A manutenção e reposição dos equipamentos e infraestrutura necessária, como cabos, conectores e adaptadores, serão de responsabilidade da CONTRATADA (Responsabilidade até a porta LAN do roteador), atendendo os índices de disponibilidade e desempenho especificados neste Termo de Referência.

**12.11** Ao término do contrato os equipamentos serão retirados pela CONTRATADA mediante prévio agendamento junto à CONTRATANTE.

**12.12** A CONTRATADA não poderá cobrar, durante a vigência do contrato, taxa de instalação, mudança de endereço, mudança de tecnologia, mudança de velocidade, ou nenhuma taxa extra que não seja o valor mensal do acesso.

**12.13** Não será admitida cobrança de taxa para desinstalações de link.

**12.14** Todos os requisitos e condições constantes neste documento e seus ANEXOS revestem-se de caráter obrigatório, devendo os participantes atendê-los integralmente.

## **13- FATURAMENTO**

**13.1** A CONTRATADA deverá, no início de cada mês, encaminhar à unidade administrativa responsável pela gestão do contrato indicada pela CONTRATANTE, por meio eletrônico, um espelho (detalhamento) dos serviços prestados no mês anterior, em layout FEBRABAN e planilha eletrônica (arquivo xls ou xlsx), que permita filtros de todo o detalhamento da fatura, por acesso, com os respectivos preços, fiéis aos estabelecidos em contrato, para conferência.

**13.2** A CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias, a partir do recebimento do detalhamento/faturas, para proceder a referida conferência. Caso concorde com o espelho apresentado, a CONTRATANTE emitirá o aceite por meio eletrônico das faturas. As notas fiscais/faturas serão verificadas e só serão aceitas se estiverem condizentes com o detalhamento previamente aprovado. Caso o espelho apresentado seja rejeitado por incoerência com o contrato ou serviços de fato realizados, ou para inserção de penalidades registradas no período, haverá o envio por meio eletrônico da referida reprovação com as correções necessárias. Caberá à CONTRATADA promover as devidas correções, o mais rápido possível, ou contestar a análise da CONTRATANTE.

**13.3** Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal, motivada por erro ou incorreções, o prazo para conferência estipulado no item acima, passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação (desde que correta).

**13.4** A CONTRATADA terá o prazo de 10 (dez) dias após a notificação da contestação apresentada pela CONTRATANTE para entregar a fatura correta para pagamento ou apresentar os motivos que justifiquem as cobranças contestadas.

**13.5** O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após protocolização e aceitação, pela CONTRATANTE, das Notas Fiscais/Faturas correspondentes, devidamente atestadas pelo Gestor do Contrato.

**13.6** Os pagamentos somente serão efetuado por meio de crédito em conta corrente da Contratada na Caixa Econômica Federal - CEF, nos termos do Art. 4º da Lei Estadual 18.364, de 10 de janeiro de 2014."

**13.7** Após o pagamento da respectiva fatura, deverá a CONTRATANTE apresentar um TERMO DE QUITAÇÃO informando não haver nenhum valor em aberto referente a meses anteriores.

**13.8** Os valores mensais dos acessos deverão ser faturados já com o seu valor unitário com o respectivo desconto. Não será aceito faturamento de valores cheios por acesso, e após, atribuído ao final da fatura um desconto percentual sobre o mesmo.

#### **14 - DAS GLOSAS E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**14.1** - Constituem ilícitos administrativos, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, a prática dos atos previstos nos arts. 81, 86, 87 e 88 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

**14.2** - Sem prejuízo das penalidades previstas, poderão ser aplicadas, a critério do CONTRATANTE, as seguintes penalidades:

**a)** Em caso de inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a CONTRATADA, além das penalidades previstas nos arts 86 e 88 da Lei federal nº 8.666/93, à multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes limites máximos: I – 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato ou retirar a nota de empenho, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação; II – 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado; III – 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

**b)** Aplicação da multa ora prevista não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas em Lei.

**c)** Caso o Contratado pratique infrações previstas no art. 81, inciso III da Lei Estadual nº 17.928 de 27 de dezembro de 2012, será declarado inidôneo, ficando impedido de licitar e contratar com a Administração Estadual, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida quando ressarcida a Administração dos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da respectiva sanção.

**d)** Para as demais infrações previstas nos art. 81 da Lei nº 17.928/2012, a penalidade a ser aplicada é a de suspensão.

**e)** As sanções do art. 81 da Lei nº 17.928/2012, poderão ser aplicadas concomitantemente com as previstas na alínea "a".

**f)** Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido ao CONTRATADO o contraditório e a ampla defesa.

#### **15 - GESTÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO**

**15.1** O Contrato a ser celebrado terá vigência de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir de sua assinatura

**15.2** A gestão e o acompanhamento do contrato ficarão a cargo do setor competente a ser indicado pela CONTRATANTE.

**15.3** Os preços serão fixos e irrevogáveis pelo período de 180 (cento e oitenta) dias contados da apresentação da proposta.

#### **16 - DA RESCISÃO**

O contrato emergencial poderá ser rescindido, a qualquer tempo, nas seguintes condições:

**16.1** Por determinação unilateral e por escrito da Administração conforme disposto no art. 79, I, da Lei Federal nº 8.666/1993.

**16.2** Amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzidas a termo no bojo dos autos, desde que haja conveniência para a Administração.

**16.3** Judicial, nos termos da legislação.

#### **17 - ENTREGA E INSTALAÇÃO**

**17.1** As despesas de custeio com deslocamento de equipamentos e técnicos, bem como de transporte, diárias, seguro, impostos, instalações, obras civis e mão de obra, ou quaisquer outras envolvidas na entrega dos serviços são de exclusividade da CONTRATADA.

#### **18 - DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO / FORO**

Os conflitos que possam surgir relativamente ao ajuste decorrente desta licitação, acaso não puderem ser equacionados de forma amigável, serão, no tocante aos direitos patrimoniais disponíveis, submetidos à arbitragem, na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018, elegendo-se desde já para o seu julgamento a CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), outorgando a esta os poderes para indicar os árbitros e renunciando expressamente à jurisdição e tutela do Poder Judiciário para julgamento desses conflitos.

As partes elegem o foro da Comarca de Goiânia, capital do Estado de Goiás, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para solucionar as questões judiciais oriundas do presente Contrato.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA DE QUEIROZ FROES, Gerente**, em 27/09/2019, às 17:23, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDO DE CASTRO FAGUNDES, Superintendente**, em 10/10/2019, às 15:08, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO MAGALHAES D ABADIA, Secretário (a) de Estado**, em 10/10/2019, às 15:15, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **9092659** e o código CRC **365F59AC**.

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA

RUA 82 300 - Bairro CENTRO - CEP 74015-908 - GOIANIA - GO 0- PALÁCIO PEDRO LUDOVICO TEIXEIRA, 7º ANDAR



Referência: Processo nº 201900005013946



SEI 9092659