



ESTADO DE GOIÁS  
 AGENCIA GOIANA DE HABITAÇÃO S/A  
 GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada contratação de empresa especializada na prestação de serviços de telecomunicações com capacidade para prover tráfego de dados das aplicações corporativas, tráfego de voz e imagens, videoconferência e acesso à Internet, para interligação de unidades prediais da AGEHAB, de acordo com as especificações do Termo de Referência.

### 2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. Atualmente, a Agência Goiana de Habitação – AGEHAB, mantém um link, com velocidade de 400 Mbps, utilizado para acesso à Internet e divulgação de serviços a sociedade goiana, bem como Links MPLS (Multi Protocol Label Switching), utilizados para fornecer conectividade aos colaboradores da AGEHAB que estão lotados nas demais Unidades da Agência.

2.2. Considerando que o período de degustação dos links fornecidos pela Goiás Telecom está chegando ao fim.

2.3. Considerando que em um mundo onde cada vez mais a agilidade das informações e o tempo são preciosos, a falta do link de Internet pode trazer prejuízos imensuráveis, tanto financeiros quanto de imagem a AGEHAB perante a sociedade.

2.4. Considerando que a AGEHAB realizou a locação de uma nova Unidade Administrativa e que a mesma necessita de conexão com a Internet e com a Sede da AGEHAB.

2.5. Considerando que o acesso à Internet exerce papel preponderante para que a AGEHAB consiga satisfazer, com efetividade, sua missão institucional fornecendo diversos serviços a sociedade.

2.6. Isto posto, faz-se necessária a contratação de empresa especializada no fornecimento de Link de Dados com velocidade de 400 Mbps e Link Ponto a Ponto com velocidade de 400 Mbps.

### 3. DO QUANTITATIVO ESTIMADO E PREÇO ESTIMADO

As especificações do Termo de Referência são mínimas a CONTRATADA deverá realizar a prestação de serviços de telecomunicações com capacidade para prover tráfego de dados das aplicações corporativas, tráfego de voz e imagens, videoconferência e acesso à Internet, para interligação de unidades prediais da AGEHAB, de acordo com as especificações do Termo de Referência.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD MENSAL	PREÇO UNITÁRIO MENSAL	PREÇO TOTAL (24 MESES)
01	Acesso dedicados à Internet	Link	1	R\$ 4.346,93	R\$ 104.326,32
02	Links MPLS (Multi Protocol Label Switching)	Link	3	R\$ 3.428,47	R\$ 246.849,84
TOTAL					R\$ 351.176,16

### 4. DA VISTORIA TÉCNICA

4.1. As LICITANTE interessadas em participar do certame poderão realizar a Vistoria Técnica nas dependências da Agência Goiana de Habitação – AGEHAB, para verificar as condições de prestação dos serviços.

4.1.1. Sede: Rua 18A, nº 541 – Setor Aero-porto – CEP: 74070-060 – Goiânia – GO.

4.1.2. Unidade 01: Avenida República do Líbano, nº 1875, Edifício Vera Lúcia, 6º Andar, Quadra D-3, Lote 22-E, Setor Oeste, CEP: 74.115-030 – Goiânia – GO.

4.1.3. Unidade 02: Avenida Vereador José Monteiro, nº 2233, Setor Negrão de Lima, CEP: 74.650-300 – Goiânia – GO.

4.2. Tendo em vista que a Vistoria Técnica é facultativa, os LICITANTES não poderão alegar desconhecimento, total ou parcial, dos serviços a serem prestados, suas peculiaridades e complexidade para se eximirem das obrigações assumidas em decorrência da LICITAÇÃO, devendo apresentar DECLARAÇÃO de que conhecem as condições para a execução do objeto do Termo de Referência.

4.3. Para o correto dimensionamento e elaboração da Proposta Comercial (ANEXO I - MODELO DE PROPOSTA), a

LICITANTE irá optar pela Vistoria Técnica (ANEXO II – MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA) ou (ANEXO III – MODELO DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE PELA NÃO VISTORIA TÉCNICA).

4.4. A Vistoria Técnica poderá ser realizada até 48 (quarenta e oito) horas antes da data prevista para a abertura da LICITAÇÃO, não sendo admitida, em hipótese alguma, qualquer alegação de desconhecimento, total ou parcial, dos serviços a serem prestados, suas peculiaridades e complexidade.

4.5. A Vistoria Técnica será realizada nas dependências das Unidades Agência Goiana de Habitação – AGEHAB, onde a LICITANTE será acompanhada pela Equipe Técnica da AGEHAB, ou por servidor (es) por ela designado (s), de segunda à sexta-feira, das 08:00 horas às 12 horas ou das 14:00 horas às 18:00 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (62) 3096–5062 ou e-mail [andre.vfernandes@agehab.go.gov.br](mailto:andre.vfernandes@agehab.go.gov.br), com antecedência de até 48 horas antes do certame.

4.6. No ato da Vistoria Técnica o representante da LICITANTE será devidamente credenciado e deverá fornecer os seguintes dados relativos à empresa: Razão Social, CNPJ, endereço e telefone.

4.7. Para o credenciamento, o representante da LICITANTE deverá apresentar procuração, através de instrumento público ou de instrumento particular com firma reconhecida.

4.7.1. Sendo o representante sócio ou dirigente da LICITANTE, deverá apresentar cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social.

4.8. Após a realização da Vistoria Técnica, o representante da LICITANTE receberá um estado de Realização de Vistoria Técnica, conforme modelo ANEXO II – MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA do Termo de Referência, assinado pela Equipe Técnica da AGEHAB, ou por servidor (es) por ela designado (s), e pelo representante da LICITANTE.

4.9. Por ocasião na fase de habilitação do pregão, a LICITANTE deverá, obrigatoriamente, apresentar o ANEXO II – MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA assinado pela Gerência de Tecnologia da Informação da AGEHAB ou ANEXO III – MODELO DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE PELA NÃO VISTORIA TÉCNICA devidamente assinado pelo LICITANTE.

## **5. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

### **5.1. PARA O ITEM 01**

5.1.1. A LICITANTE deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica fornecido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado, em âmbito nacional.

5.1.2. O Atestado de Capacidade Técnica deverá comprovar a prestação de fornecimento de Acesso Dedicado à Internet, com velocidade de 400 Mbps, com fornecimento de IPs dedicados.

5.1.3. O Atestado de Capacidade Técnica deverá comprovar a prestação de fornecimento de Acesso Dedicado à Internet, com velocidade de 400 Mbps, referindo-se inclusive a qualidade dos serviços prestados.

5.1.4. A LICITANTE deverá apresentar atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que forneceu, no mínimo 50% (trinta por cento) do total do item referente ao objeto do Termo de Referência.

5.1.5. O Atestado de Capacidade Técnica deverá apresentar o nome e CNPJ da LICITANTE e do emissor Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado.

5.1.6. O Atestado de Capacidade Técnica poderá ser documento original e / ou cópia.

5.1.7. A Comissão Permanente de Licitação reserva-se o direito de solicitar o original de qualquer documento, sempre que julgar necessário.

5.1.8. A LICITANTE deverá apresentar licença para prover Serviço de Comunicação Multimídia (SMC) emitido pela ANATEL, devidamente publicada no Diário Oficial da União, em conformidade com a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73 de 25 de novembro de 1998; do anexo à Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, e demais normas aplicáveis.

### **5.2. PARA O ITEM 02**

5.2.1. A LICITANTE deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica fornecido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado, em âmbito nacional.

5.2.2. O Atestado de Capacidade Técnica deverá comprovar a prestação de fornecimento de Links MPLS (Multi Protocol Label Switching) com velocidade de 400 Mbps.

5.2.3. O Atestado de Capacidade Técnica deverá comprovar a prestação de fornecimento de Links MPLS (Multi Protocol Label Switching) com velocidade de 400 Mbps, referindo-se inclusive a qualidade dos serviços prestados.

5.2.4. A LICITANTE deverá apresentar atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que forneceu, no mínimo 50% (trinta por cento) do total do item referente ao objeto do Termo de Referência.

5.2.5. O Atestado de Capacidade Técnica deverá apresentar o nome e CNPJ da LICITANTE e do emissor Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado.

5.2.6. O Atestado de Capacidade Técnica poderá ser documento original e / ou cópia.

5.2.7. A Comissão Permanente de Licitação reserva-se o direito de solicitar o original de qualquer documento, sempre que julgar necessário.

5.2.8. A LICITANTE deverá apresentar licença para prover Serviço de Comunicação Multimídia (SMC) emitido pela ANATEL, devidamente publicada no Diário Oficial da União, em conformidade com a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73 de 25 de novembro de 1998; do anexo à Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, e demais normas aplicáveis.

## **6. DETALHAMENTO DO OBJETO / DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

### **6.1. ITEM – 01 – ACESSO DEDICADOS À INTERNET**

6.1.1. O serviço de acesso dedicado à Rede Mundial de Computadores (Internet), compreende a conexão direta da Rede

Corporativa da Agência Goiana de Habitação – AGEHAB com a Internet, através de circuito dedicado, suportando aplicações dos protocolos TCP/IP – Transmission Control Protocol e Internet Protocol através de tecnologia de acesso FastEthernet ou GigabitEthernet, desde que garanta sua escalabilidade, por configuração de software, até o limite do acesso adotado.

6.1.2. Os serviços a serem contratados para a implantação dos acesso dedicados à Internet são os seguintes:

6.1.2.1. Fornecimento de meios de comunicação, representados pelos links de acesso dedicado à Internet que serão instalados nas unidades da CONTRATANTE.

6.1.2.2. Realização dos serviços de implantação dos links de acesso dedicado à Internet IP/Internet, incluindo todo o preparo para a entrega dos enlaces, com localidades definidas para cada Lote.

6.1.2.3. Realização dos serviços de instalação em todos os locais contratados, dos roteadores, modems e demais equipamentos fornecidos pela CONTRATADA.

6.1.2.4. Realização dos serviços de operação da plataforma de comunicação utilizada pela CONTRATADA para atendimento da solução.

6.1.2.5. Realização dos serviços de gerência de rede para monitoramento da solução.

6.1.2.6. Realização dos serviços de integração e testes de cada enlace fornecido.

6.1.2.7. Realização dos serviços de manutenção dos enlaces de comunicação.

6.1.2.8. 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.

6.1.3. Os circuitos dedicados de acesso à Internet deverão ser oferecidos por meio de circuitos de dados privativos e independentes, com velocidade ou largura de banda simétrica para download e upload, onde a banda especificada é a banda livre, respeitando o percentual máximo de 5% (cinco por cento) de overhead gerado por protocolos de comunicação.

6.1.4. O meio físico dos acessos providos para os circuitos dedicados de acesso à Internet deverão ser, obrigatoriamente, fibra óptica.

6.1.5. O Acesso Dedicados à Internet deverá ser instalado sem restrições de utilização, sem bloqueios ou filtros, e livres de qualquer monitoramento de conteúdo das conexões trafegadas, garantindo assim, a privacidade e segurança dos dados da CONTRATANTE.

6.1.6. Para cada acesso contratado, a CONTRATADA deverá fornecer:

6.1.6.1. Um bloco de no mínimo 5 (cinco) endereços IPv4 válidos para a Internet, conforme solicitação e definição da CONTRATANTE, para uso exclusivo da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá ofertar, adicionalmente, endereços IPv6 válidos.

6.1.7. Caso solicitado, a CONTRATADA deverá realizar alterações nas taxas de transmissão contratadas, com a adequação dos recursos necessários (roteadores, enlaces, backbone e outros), garantindo o alto desempenho do serviço.

6.1.8. A empresa deverá fornecer, dimensionar, disponibilizar, instalar, configurar, monitorar, operar, gerenciar e manter os equipamentos / recursos que forem necessários para o provimento dos serviços.

6.1.9. O backbone da CONTRATADA deverá possuir conexão direta com pelo menos 1 (um) IXP para troca de trânsito.

6.1.10. O backbone da CONTRATADA deverá possuir pelo menos 2 (duas) saídas internacionais próprias, ou contratados para seu uso.

6.1.11. O backbone da CONTRATADA deverá possuir interligação direta através de canais próprios e dedicados, a pelo menos 3 (três) outros AS (além das conexões descritas no item anterior), com peering BGP IPv4 e IPv6. As bandas de saída entre referidos AS deverão somar pelo menos 10 Gbps (dez gigabits por segundo).

6.1.12. DAS CARACTERÍSTICAS DOS ROTEADORES PARA ACESSO DEDICADO À INTERNET

6.1.12.1. 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.

6.1.12.2. Todos os equipamentos fornecidos para prestação do serviço devem estar homologados pela ANATEL.

6.1.12.3. 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.

6.1.12.4. 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.

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

6.1.12.5.1. 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.

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

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

6.1.12.5.4. 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.

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

6.1.12.5.6. Suportar gerenciamento de filas com base em classes de serviços.

6.1.12.5.7. 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.

- 6.1.12.5.8. Suporte completo a MIBs que permitam a monitoração de parâmetros de desempenho por classes de serviços.
- 6.1.12.5.9. Suportar gerenciamento: RFC1213 (MIB-II), RMON, RFC1155 (SMI-TCP/IP), RFC1157 (SNMP). A implementação de SNMP deve ser compatível com versões v2c e v3.
- 6.1.12.5.10. Suportar servidor DHCP de acordo com a RFC2131 (Dynamic Host Configuration Protocol) permitindo a atribuição de endereços IP a estações a partir do roteador.
- 6.1.12.5.11. 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.
- 6.1.12.5.12. Suportar IPv4, de acordo com a RFC 791.
- 6.1.12.5.13. Suportar IPv6, de acordo com a RFC 2460.
- 6.1.12.5.14. 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).
- 6.1.12.5.15. Implementar protocolo de fluxo de dados IPFIX (RFC 7011, 7015 e 5103) ou similar, como por exemplo o netflow (RFC 3955).
- 6.1.12.5.16. Suportar VLAN, IEEE 802.1Q VLAN Trunking e NAT (RFC 1631).
- 6.1.12.5.17. Suportar o protocolo NTP (RFC5905) ou SNTP versão 4 (RFC5905).
- 6.1.12.5.18. Devem ser dimensionados de forma que tenham capacidade de encaminhamento de pacotes compatíveis com as velocidades dos enlaces WAN conectados.
- 6.1.12.5.19. 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.
- 6.1.12.5.20. Suportar a funcionalidade IP SLA MONITOR ou equivalente.
- 6.1.12.5.21. Todos os roteadores CPEs fornecidos pela CONTRATADA deverão obrigatoriamente ser do mesmo fabricante.
- 6.1.13. DO GERENCIAMENTO E MONITORAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS
- 6.1.13.1. GERÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO DA REDE
- 6.1.13.1.1. 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 do acesso.
- 6.1.13.1.2. Não serão consideradas, nas ocorrências de indisponibilidade do acesso, falhas ocasionadas por erros cometidos pelo corpo técnico da CONTRATANTE.
- 6.1.13.1.3. Em casos de falhas ocasionadas por erros cometidos pelo corpo técnico da CONTRATANTE, não haverá aplicação de penalidades e glosas.
- 6.1.13.1.4. Por acesso entende-se permissão de ingresso utilizando interface web utilizando https, linha de comando utilizando ssh, possibilidade de obtenção de dados via SNMP e syslog.
- 6.1.13.2. GERÊNCIA DE MONITORAMENTO
- 6.1.13.2.1. 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.
- 6.1.13.2.2. 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 (sete) dias por semana, todos os dias do ano.
- 6.1.13.2.3. 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.
- 6.1.13.2.4. 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.
- 6.1.13.2.5. Todas as informações da MIB (Management Information Base) dos CPEs deverão ser populadas com todos os dados disponíveis.
- 6.1.13.2.6. 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.
- 6.1.13.2.7. 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.
- 6.1.13.2.8. Na hipótese de consórcio de empresas sagrar-se vencedor do certame, deverá ser fornecido um Portal de Acompanhamento de Serviços único.
- 6.1.13.2.9. A CONTRATADA será responsável por fornecer, dimensionar, instalar, configurar e manter todos os equipamentos, sistemas e ferramentas necessárias para provimento do PAS.
- 6.1.13.2.10. 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.
- 6.1.13.2.11. Os relatórios deverão ser gerados ou emitidos pela CONTRATADA em formato amigável, com os dados e a formatação necessários, de maneira a facilitar sua conferência e validação.
- 6.1.13.2.12. 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.

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

6.1.13.2.14. O PAS deverá ser escalável, permitindo futuras ampliações no número de elementos de rede a serem gerenciados.

6.1.13.2.15. 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.

6.1.13.2.16. 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.

6.1.13.2.17. 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:

6.1.13.2.18. Identificação do registro (número do chamado).

6.1.13.2.19. Data e hora da abertura do chamado (registro).

6.1.13.2.20. Descrição do problema.

6.1.13.2.21. Identificação do reclamante (nome e telefone).

6.1.13.2.22. Data e hora de conclusão do atendimento (fechamento do chamado).

6.1.13.2.23. Ações realizadas para a solução do problema.

6.1.13.2.24. Identificação do técnico responsável pelo atendimento.

6.1.13.3. 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 (sessenta) dias após a assinatura do contrato.

6.1.13.4. 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.

6.1.13.5. Não serão consideradas, nas ocorrências de indisponibilidade dos acesso, falhas ocasionadas por erros cometidos pelo corpo técnico da CONTRATANTE. Em casos de falhas ocasionadas por erros cometidos pelo corpo técnico da CONTRATANTE, não haverá aplicação de penalidades e glosas.

6.1.13.6. 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 (trinta) dias, sob pena de multa de 10% do valor do respectivo acesso.

#### 6.1.13.7. CENTRAL DE ATENDIMENTO

6.1.13.7.1. A CONTRATADA deverá manter um Serviço de Atendimento ao Cliente, através de central de Atendimento (Help Desk), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) 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.

6.1.13.7.2. A CONTRATADA poderá opcionalmente 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.

6.1.13.7.3. 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.

6.1.13.7.4. 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.

6.1.13.7.5. 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.

6.1.13.7.6. 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.

6.1.13.7.7. 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.

#### 6.1.13.8. DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

6.1.13.8.1. 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.

6.1.13.8.2. Todos os serviços contratados, incluindo o atendimento técnico, devem estar disponíveis no período de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, por todo o período de vigência do contrato.

6.1.13.8.3. 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 (cinco) 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.

6.1.13.8.4. 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.

6.1.13.8.5. 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.

6.1.13.8.6. 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.

6.1.13.8.7. 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 180 (cento e oitenta) dias. Uma vez que haja viabilidade técnica, não será justificado o não atendimento por falta de viabilidade econômica.

6.1.13.8.8. 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 (trinta) dias para remoção dos equipamentos.

6.1.13.8.9. 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. 81 da lei 13.303/16.

#### 6.1.13.9. NÍVEIS DE SERVIÇO PARA O ACESSO DEDICADO À INTERNET

6.1.13.9.1. Os Níveis de SLA exigidos para o serviço de acesso dedicado à Internet são os seguintes:

6.1.13.9.1.1. Disponibilidade mínima mensal de 99,4%.

6.1.13.9.1.2. Taxa de erros máxima admitida de 10–6.

6.1.13.9.1.3. Latência máxima entre o roteador CPE (Customer Premises Equipment) e o roteador PE (Provider Edge) da CONTRATADA de 150 ms.

6.1.13.9.1.4. Tempo máximo de recuperação do acesso de 4 horas.

6.1.13.9.1.5. Prazo máximo de instalação, 40 (quarenta) dias corridos, a partir da data de solicitação.

6.1.13.9.1.6. Tempo máximo para mudança de endereço, 40 (quarenta) dias corridos, a partir da data de solicitação, mantendo o acesso antigo em funcionamento até 2 (duas) horas antes da ativação do novo acesso no novo endereço.

6.1.13.9.1.7. Tempo máximo para mudança de velocidade, 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de solicitação, interrompendo o serviço por no máximo 1 hora.

6.1.13.9.1.8. 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 por mais 20 (vinte) dias corridos.

6.1.13.9.1.9. 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).

<b>NÍVEL DE SERVIÇO</b>	<b>PENALIDADE</b>
Taxa de erros média máxima medida maior que a contratada	10%
Latência média máxima medida maior que a contratada	10%
Prazo de instalação maior que o contratado	15% + 1% ao dia *
Prazo de mudança de velocidade, endereço ou tecnologia de acesso maior que o contratado	15% + 1% ao dia *
Prazo de recuperação do acesso maior que o contratado	10%
Disponibilidade mensal medida (%)	Penalidade

Abaixo de 99,4% até 99,3%	8%
Abaixo de 99,3% até 99,0%	11%
Abaixo de 99,0% até 98,7%	15%
Abaixo de 98,7% até 98%	20%
Abaixo de 98%	50%
* 15% de penalidade referente ao prazo de instalação, mudança de velocidade e de endereços determinados + 1% referente ao dia de atraso que ultrapassar o prazo determinado.	

## 6.2. ITEM – 02 – DOS ACESSOS MPLS (MULTI PROTOCOL LABEL SWITCHING)

6.2.1. 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 administrativas da Agência Goiana de Habitação – AGEHAB.

6.2.2. A solução suportará o tráfego de dados, voz e imagem, entre as unidades da CONTRATANTE, bem como o tráfego de novas aplicações de Voz sobre IP – VoIP e Videoconferência IP, considerando os aspectos de segurança, confiabilidade e qualidade dos serviços.

6.2.3. 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.

6.2.4. O meio de transmissão da última milha deverá ser fibra óptica.

6.2.5. Os serviços a serem contratados para a implantação da rede são os seguintes:

6.2.5.1. Fornecimento de meios de comunicação, representados pelos links de interligação das unidades da CONTRATANTE entre si.

6.2.5.2. Os links com finalidade do tipo CIRCUITO DE DADOS serão todos instalados nos endereços indicados no Termo de Referência.

6.2.5.3. Fornecimento, em regime de comodato, de todos os equipamentos necessários para a prestação do serviço MPLS, inclusive roteadores.

6.2.5.4. Realização dos serviços de implantação dos pontos de Acesso MPLS, incluindo todo o preparo para a entrega dos enlaces.

6.2.5.5. Realização dos serviços de instalação em todos os locais contratados, dos roteadores, modems e demais equipamentos fornecidos pela CONTRATADA.

6.2.5.6. Realização dos serviços de operação da plataforma de comunicação utilizada pela CONTRATADA para atendimento da solução.

6.2.5.7. Realização dos serviços de gerência de rede para monitoramento da solução.

6.2.5.8. Realização dos serviços de integração e testes de cada enlace fornecido.

6.2.5.9. Realização dos serviços de manutenção dos enlaces de comunicação.

6.2.5.10. 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.

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

6.2.6.1. RFC 4271, A Border Gateway Protocol 4.

6.2.6.2. RFC 4760, Multiprotocol Extensions for BGP-4.

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

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

6.2.7.1. RFC 2474, Definition of the Differentiated Services Field (DS Field) in the IPv4 and IPv6 Headers.

6.2.7.2. RFC 2475, An Architecture for Differentiated Services.

6.2.7.3. RFC 2597, Assured Forwarding PHB Group.

6.2.7.4. RFC 3246, An Expedited Forwarding PHB.

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

6.2.8. 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:

6.2.8.1. 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.

6.2.8.2. 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.

6.2.8.3. Dados Prioritários – para aplicações e sistemas corporativos essenciais que necessitam de tempo de resposta rápida e banda mínima garantida.

6.2.8.4. Melhor esforço – para os demais tipos de tráfego.

#### 6.2.9. DAS CARACTERÍSTICAS DOS ROTEADORES PARA O ACESSO DEDICADOS À INTERNET

6.2.9.1. 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.

6.2.9.2. Todos os equipamentos fornecidos para prestação do serviço devem estar homologados pela ANATEL.

6.2.9.3. 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.

6.2.9.4. 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.

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

6.2.9.5.1. 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.

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

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

6.2.9.5.4. 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.

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

6.2.9.5.6. Suportar gerenciamento de filas com base em classes de serviços.

6.2.9.5.7. 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.

6.2.9.5.8. Suporte completo a MIBs que permitam a monitoração de parâmetros de desempenho por classes de serviços.

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

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

6.2.9.5.11. 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.

6.2.9.5.12. Suportar IPv4, de acordo com a RFC 791.

6.2.9.5.13. Suportar IPv6, de acordo com a RFC 2460.

6.2.9.5.14. 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).

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

6.2.9.5.16. Suportar VLAN, IEEE 802.1Q VLAN Trunking e NAT (RFC 1631).

6.2.9.5.17. Suportar o protocolo NTP (RFC5905) ou SNTP versão 4 (RFC5905).

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

6.2.9.5.19. 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.

6.2.9.5.20. Suportar a funcionalidade IP SLA MONITOR ou equivalente.

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

#### 6.2.10. DO GERENCIAMENTO E MONITORAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

##### 6.2.10.1. GERÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO DA REDE

6.2.10.1.1. 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 do acesso.

6.2.10.1.2. Não serão consideradas, nas ocorrências de indisponibilidade do acesso, falhas ocasionadas por erros cometidos pelo corpo técnico da CONTRATANTE.

6.2.10.1.3. Em casos de falhas ocasionadas por erros cometidos pelo corpo técnico da CONTRATANTE, não haverá aplicação de penalidades e glosas.

6.2.10.1.4. Por acesso entende-se permissão de ingresso utilizando interface web utilizando https, linha de comando utilizando ssh, possibilidade de obtenção de dados via SNMP e syslog.

## 6.2.10.2. GERÊNCIA DE MONITORAMENTO

- 6.2.10.2.1. 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.
- 6.2.10.2.2. 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 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano.
- 6.2.10.2.3. 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.
- 6.2.10.2.4. 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.
- 6.2.10.2.5. Todas as informações da MIB (Management Information Base) dos CPEs deverão ser populadas com todos os dados disponíveis.
- 6.2.10.2.6. 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.
- 6.2.10.2.7. 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.
- 6.2.10.2.8. Na hipótese de consórcio de empresas sagrar-se vencedor do certame, deverá ser fornecido um Portal de Acompanhamento de Serviços único.
- 6.2.10.2.9. A CONTRATADA será responsável por fornecer, dimensionar, instalar, configurar e manter todos os equipamentos, sistemas e ferramentas necessárias para provimento do PAS.
- 6.2.10.2.10. 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.
- 6.2.10.2.11. Os relatórios deverão ser gerados ou emitidos pela CONTRATADA em formato amigável, com os dados e a formatação necessários, de maneira a facilitar sua conferência e validação.
- 6.2.10.2.12. 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.
- 6.2.10.2.13. O PAS deverá possuir uma interface única para acesso às suas funcionalidades independentemente dos equipamentos ou tecnologias empregadas para a prestação dos serviços.
- 6.2.10.2.14. O PAS deverá ser escalável, permitindo futuras ampliações no número de elementos de rede a serem gerenciados.
- 6.2.10.2.15. 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.
- 6.2.10.2.16. 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.
- 6.2.10.2.17. 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:
- 6.2.10.2.18. Identificação do registro (número do chamado).
- 6.2.10.2.19. Data e hora da abertura do chamado (registro).
- 6.2.10.2.20. Descrição do problema.
- 6.2.10.2.21. Identificação do reclamante (nome e telefone).
- 6.2.10.2.22. Data e hora de conclusão do atendimento (fechamento do chamado).
- 6.2.10.2.23. Ações realizadas para a solução do problema.
- 6.2.10.2.24. Identificação do técnico responsável pelo atendimento.
- 6.2.10.3. 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 (sessenta) dias após a assinatura do contrato.
- 6.2.10.4. 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.
- 6.2.10.5. Não serão consideradas, nas ocorrências de indisponibilidade do acesso, falhas ocasionadas por erros cometidos pelo corpo técnico da CONTRATANTE. Em casos de falhas ocasionadas por erros cometidos pelo corpo técnico da CONTRATANTE, não haverá aplicação de penalidades e glosas.
- 6.2.10.6. 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 (trinta) dias, sob pena de multa de 10% do valor do respectivo acesso.
- 6.2.10.7. CENTRAL DE ATENDIMENTO

6.2.10.7.1. A CONTRATADA deverá manter um Serviço de Atendimento ao Cliente, através de central de Atendimento (Help Desk), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) 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.

6.2.10.7.2. A CONTRATADA poderá opcionalmente 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.

6.2.10.7.3. As informações relativas aos chamados deverão ser atualizadas automaticamente e disponibilizadas pelo sistema de atendimento e no PAS, para acompanhamento on-line da resolução de chamados pela CONTRATANTE.

6.2.10.7.4. 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.

6.2.10.7.5. 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.

6.2.10.7.6. 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.

6.2.10.7.7. 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.

#### 6.2.10.8. DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

6.2.10.8.1. 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.

6.2.10.8.2. Todos os serviços contratados, incluindo o atendimento técnico, devem estar disponíveis no período de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, por todo o período de vigência do contrato.

6.2.10.8.3. 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 (cinco) 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.

6.2.10.8.4. 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.

6.2.10.8.5. 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.

6.2.10.8.6. 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.

6.2.10.8.7. 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 180 (cento e oitenta) dias. Uma vez que haja viabilidade técnica, não será justificado o não atendimento por falta de viabilidade econômica.

6.2.10.8.8. 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 (trinta) dias para remoção dos equipamentos.

6.2.10.8.9. 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. 81 da lei 13.303/16.

#### 6.2.10.9. NÍVEIS DE SERVIÇO PARA OS ACESSOS MPLS

6.2.10.9.1. Os Níveis de SLA exigidos para os Acessos MPLS são os seguintes:

6.2.10.9.1.1. Disponibilidade mínima mensal de 99,4%.

6.2.10.9.1.2. Taxa de erros máxima admitida de 10 -6.

6.2.10.9.1.3. Perda máxima de pacotes de 2%.

6.2.10.9.1.4. Tempo máximo de variação de retardo (jitter) de 20 ms.

6.2.10.9.1.5. Tempo máximo de retardo (delay) de 80 ms.

6.2.10.9.1.6. Tempo máximo de recuperação do acesso de 4 horas para regiões metropolitanas e 8 horas para interior.

6.2.10.9.1.7. Prazo máximo de instalação, 40 (quarenta) dias corridos, a partir da data de solicitação, conforme demanda da

**CONTRATANTE.**

6.2.10.9.1.8. Tempo máximo para mudança de endereço, 40 (quarenta) 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.

6.2.10.9.1.9. Tempo máximo para mudança de velocidade, sem alteração do meio de acesso, 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de solicitação, interrompendo o serviço por no máximo 1 hora.

6.2.10.9.1.10. 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 por mais 20 (vinte) dias corridos

6.2.10.9.2. 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).

<b>NÍVEL DE SERVIÇO</b>	<b>PENALIDADE</b>
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.	

**7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO****7.1. PARA O ITEM 01**

7.1.1. O CONTRATO com a adjudicatária, será celebrado de acordo com o que estabelece a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, conforme modelo a ser elaborado pelo setor competente.

7.1.2. O critério de julgamento será a proposta de menor valor.

7.1.3. A LICITANTE deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica fornecido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado, em âmbito nacional.

7.1.4. O Atestado de Capacidade Técnica deverá comprovar a prestação de fornecimento de Acesso Dedicado à Internet, com velocidade de 400 Mbps, com fornecimento de IPs dedicados.

7.1.5. O Atestado de Capacidade Técnica deverá comprovar a prestação de fornecimento de Acesso Dedicado à Internet, com velocidade de 400 Mbps, referindo-se inclusive a qualidade dos serviços prestados.

7.1.6. A LICITANTE deverá apresentar atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que forneceu, no mínimo 50% (trinta por cento) do total do item referente ao objeto do Termo de Referência.

7.1.7. O Atestado de Capacidade Técnica deverá apresentar o nome e CNPJ da LICITANTE e do emissor Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado.

7.1.8. O Atestado de Capacidade Técnica poderá ser documento original e / ou cópia.

7.1.9. A Comissão Permanente de Licitação reserva-se o direito de solicitar o original de qualquer documento, sempre que julgar necessário.

7.1.10. A LICITANTE deverá apresentar licença para prover Serviço de Comunicação Multimídia (SMC) emitido pela ANATEL, devidamente publicada no Diário Oficial da União, em conformidade com a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73 de 25 de novembro de 1998; do anexo à Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, e demais normas aplicáveis.

7.1.11. O Acesso Dedicado à Internet deverá possuir velocidade de 400 Mbps.

7.1.12. O Acesso Dedicado à Internet deverá possuir bloco de no mínimo 5 (cinco) endereços IPv4 válidos para a Internet.

7.1.13. O Acesso Dedicado à Internet deverá ser instalado em até 40 (quarenta) dias corridos, a partir da data de solicitação.

7.1.14. A LICITANTE deverá apresentar licença para prover Serviço de Comunicação Multimídia (SMC) emitido pela ANATEL, devidamente publicada no Diário Oficial da União, em conformidade com a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73 de 25 de novembro de 1998; do anexo à Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, e demais normas aplicáveis.

## **7.2. PARA O ITEM 02**

7.2.1. O CONTRATO com a adjudicatária, será celebrado de acordo com o que estabelece a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, conforme modelo a ser elaborado pelo setor competente.

7.2.2. O critério de julgamento será a proposta de menor valor.

7.2.3. A LICITANTE deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica fornecido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado, em âmbito nacional.

7.2.4. O Atestado de Capacidade Técnica deverá comprovar a prestação de fornecimento de Links MPLS (Multi Protocol Label Switching) com velocidade de 400 Mbps.

7.2.5. O Atestado de Capacidade Técnica deverá comprovar a prestação de fornecimento de Links MPLS (Multi Protocol Label Switching) com velocidade de 400 Mbps, referindo-se inclusive a qualidade dos serviços prestados.

7.2.6. A LICITANTE deverá apresentar atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que forneceu, no mínimo 50% (trinta por cento) do total do item referente ao objeto do Termo de Referência.

7.2.7. O Atestado de Capacidade Técnica deverá apresentar o nome e CNPJ da LICITANTE e do emissor Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado.

7.2.8. O Atestado de Capacidade Técnica poderá ser documento original e / ou cópia.

7.2.9. A Comissão Permanente de Licitação reserva-se o direito de solicitar o original de qualquer documento, sempre que julgar necessário.

7.2.10. A LICITANTE deverá apresentar licença para prover Serviço de Comunicação Multimídia (SMC) emitido pela ANATEL, devidamente publicada no Diário Oficial da União, em conformidade com a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73 de 25 de novembro de 1998; do anexo à Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, e demais normas aplicáveis.

7.2.11. O Links MPLS (Multi Protocol Label Switching) deverá possuir velocidade de 400 Mbps.

7.2.12. O Links MPLS (Multi Protocol Label Switching) deverá ser instalado em até 40 (quarenta) dias corridos, a partir da data de solicitação.

7.2.13. A LICITANTE deverá apresentar licença para prover Serviço de Comunicação Multimídia (SMC) emitido pela ANATEL, devidamente publicada no Diário Oficial da União, em conformidade com a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73 de 25 de novembro de 1998; do anexo à Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, e demais normas aplicáveis.

## **8. DA ENTREGA E RECEBIMENTO DO OBJETO.**

8.1. Os serviços de telecomunicações, conforme estabelecidos neste Termo de Referência, deverão ser entregues Unidade da Agência Goiana de Habitação – AGEHAB.

8.1.1. Sede: Rua 18A, nº 541 – Setor Aero-porto – CEP: 74070–060 – Goiânia – GO.

8.1.2. Unidade 01: Avenida República do Líbano, nº 1875, Edifício Vera Lúcia, 6º Andar, Quadra D-3, Lote 22-E, Setor Oeste, CEP: 74.115–030 – Goiânia – GO.

8.1.3. Unidade 02: Avenida Vereador José Monteiro, nº 2233, Setor Negrão de Lima, CEP: 74.650–300 – Goiânia – GO.

8.2. 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.

8.3. É de responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar todo cabeamento necessário desde seu backbone até o local definido para o rack, que irá suportar os equipamentos necessários ao funcionamento dos circuitos (modems, roteadores, etc.), bem como eventuais adaptações nas instalações físicas das Unidades (fixação de mastros de antenas, passagem de cabos, lançamento de fibras ópticas, etc.). A CONTRATADA deverá identificar o cabo lógico utilizado para a conexão aos equipamentos de acesso.

## **9. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO**

9.1. Os testes de aceitação dos serviços de rede serão compostos, no mínimo, por testes de conectividade / funcionais, testes de comunicação de dados e testes da solução de gerência, observando-se se estão de acordo com as previsões contidas neste

Termo de Referência.

9.2. Na hipótese do surgimento de pendências, a CONTRATADA terá 20 (vinte) dias corridos para saná-las, e caso não solucionem, serão iniciados os procedimentos de penalidades previstas no contrato.

9.3. A emissão do aceite não isenta a CONTRATADA das responsabilidades sobre o pleno funcionamento de todas as facilidades e vantagens oferecidas, estendendo-se a necessidade de teste destas facilidades ao longo do período de duração do contrato.

9.4. O não atendimento de todas as especificações deste Termo de Referência na solução ofertada pela CONTRATADA poderá resultar em rescisão total ou parcial do contrato de prestação de serviços, conforme Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, sem prejuízo das sanções previstas nessa lei.

9.5. A CONTRATADA somente poderá emitir documento para pagamento (fatura / nota fiscal) de serviços após a emissão e recebimento do aceite definitivo por parte da CONTRATANTE.

## **10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

10.1. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses contados da data da assinatura deste instrumento, sendo sua eficácia condicionada à publicação de seu extrato na imprensa oficial.

10.2. Este CONTRATO poderá ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses.

10.3. O prazo de que trata esta cláusula, poderá ser suspenso, caso ocorra:

10.3.1. Paralisação da entrega determinada pelo CONTRATANTE, por motivo não imputável à CONTRATADA.

10.3.2. Por motivo de força maior.

## **11. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

11.1. O critério de julgamento será a proposta de menor valor.

## **12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

12.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos.

12.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos objetos recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

12.3. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas nos objetos recebidos, para que seja substituído, reparado e / ou corrigido.

12.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, através de comissão / empregado especialmente designado.

12.5. Encaminhar as demandas formalmente, preferencialmente por meio de Ordens de Serviço e / ou Chamados Técnicos, de acordo com as regras estabelecidas neste Termo de Referência.

12.6. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento dos objetos, no prazo e forma estabelecidos no EDITAL e seus anexos.

12.7. Oficiar aos Órgãos competentes qualquer indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias e ao FGTS.

12.8. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

## **13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

13.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes no EDITAL, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

13.2. Comparecer para assinatura do CONTRATO, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da convocação formal, conforme o caso.

13.3. Comunicar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

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

13.5. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato. Nota Explicativa: As cláusulas acima elencadas são as mínimas necessárias. As peculiaridades da contratação podem recomendar a adoção de outras obrigações.

13.6. A CONTRATADA deverá realizar a prestação dos serviços em até 40 (quarenta) dias após a assinatura do contrato pela LICITANTE vencedora.

13.7. A CONTRATADA deverá atender prontamente quaisquer orientações e exigências do Gestor do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

13.8. 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.

13.9. 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.

13.10. 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.

13.11. 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.

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

13.13. 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.

13.14. 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.

13.15. 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.

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

13.17. 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.

13.18. Não será admitida cobrança de taxa para desinstalações de link.

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

#### **14. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

14.1. Nos termos do art. 163 e seguintes do RILCC da AGEHAB, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

14.2. É competência do fiscal da AGEHAB, dentre outras:

14.2.1. Provocar a instauração de processo administrativo com o objetivo de apurar responsabilidade ou prejuízo resultante de erro ou vício na execução do contrato ou de promover alteração contratual, especialmente no caso de solução adotada em projeto inadequado, desatualizado tecnologicamente ou inapropriado ao local específico.

14.2.2. Identificar a necessidade de modificar ou adequar a forma de execução do objeto contratado.

14.2.3. Registrar todas as ocorrências e adotar as medidas cabíveis para sanar eventuais irregularidades.

14.2.4. Exigir da contratada o cumprimento de todas as obrigações previstas no CONTRATO.

14.2.5. Recusar objeto diverso ou com qualidade inferior à prevista em CONTRATO.

14.2.6. Atestar o recebimento provisório e munir o gestor das informações necessárias para o recebimento definitivo.

14.3. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos.

14.4. O representante da Administração anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

#### **15. FATURAMENTO**

15.1. A CONTRATADA deverá, no início de cada mês, encaminhar à 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.

15.2. 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.

15.3. Na ocorrência de rejeição da Notas Fiscais / Faturas, 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).

15.4. 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.

15.5. 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.

15.6. 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.

15.7. 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.

15.8. 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.

#### **16. DO REAJUSTE**

16.1. Os preços serão fixos e irremovíveis pelo período de 12 (doze) meses contados da apresentação da proposta. Após este período será utilizado o Índice de Serviços de Telecomunicações – IST, Resolução nº 420/2005 – ANATEL, como índice de reajustamento, ou outro que vier a substituí-lo.

#### **17. DA GARANTIA DA EXECUÇÃO**

17.1. O adjudicatário, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Termo de CONTRATO ou aceite do instrumento equivalente, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do CONTRATO, que

será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 70 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

17.2. Caberá ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

17.2.1. Caução em dinheiro.

17.2.2. Seguro-garantia.

17.2.3. Fiança bancária.

17.3. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

17.4. No caso de alteração do valor do CONTRATO, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

17.5. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

17.6. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

17.7. A garantia deverá cobrir:

17.7.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato.

17.7.2. Prejuízos diretos causados à AGEHAB decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

17.7.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela AGEHAB à contratada. e

17.7.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.

17.8. A garantia prestada pelo CONTRATADO será liberada ou restituída após a execução do CONTRATO e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente. (Artigo 70, §4º da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016).

17.9. O não recolhimento, pelo contratado, da garantia de execução do contrato no prazo estabelecido no instrumento convocatório caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às sanções correspondentes.

17.10. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias, da apresentação da garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do CONTRATO, autoriza a AGEHAB a buscar a rescisão do CONTRATO por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.

## **18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

18.1. Constituem ilícito administrativo, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, a prática dos atos previstos no Art 77, da Lei Estadual nº 17.928, de 27 de dezembro de 2012, a prática dos atos previstos no art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, ou em dispositivos de normas que vierem a substituí-los, bem como pelo cometimento de quaisquer infrações previstas no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB (RILCC da AGEHAB), a CONTRATADA que:

18.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação.

18.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto.

18.1.3. Falhar ou fraudar na execução do CONTRATO.

18.1.4. Comportar-se de modo inidôneo.

18.1.5. Cometer fraude fiscal.

18.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

18.2.1. Advertência, cabível sempre que o ato praticado, ainda que ilícito, não seja suficiente para acarretar danos à AGEHAB, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente, ou a terceiros. (Art. 176 do RILCC da AGEHAB).

18.2.2. Multa moratória de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

18.2.3. Multa compensatória de 10 % (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto.

18.2.4. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida.

18.2.5. Suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a AGEHAB pelo prazo de até 2 (dois) anos.

18.3. As sanções: advertência, cabível sempre que o ato praticado, ainda que ilícito, não seja suficiente para acarretar danos à AGEHAB, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente, ou a terceiros. (art. 176 do RILCC da AGEHAB) e suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a AGEHAB pelo prazo de até 2 (dois) anos. poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

18.4. A reincidência da sanção de advertência, poderá ensejar a aplicação de penalidade mais severa.

18.5. Cabe a sanção de suspensão em razão de ação ou omissão capaz de causar, ou que tenha causado dano à AGEHAB, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros que não possam ser ressarcidos apenas com a aplicação de multas.

18.6. Conforme a extensão do dano ocorrido ou passível de ocorrência, a suspensão poderá ser:

18.6.1. Branda: de 1 (um) a 6 (seis) meses.

18.6.2. Média: de 7 (sete) a 12 (doze) meses.

18.6.3. Grave: de 13 (treze) a 24 (vinte e quatro) meses.

18.7. As sanções previstas no inciso III do art. 83 da Lei 13.3013, de 30 de junho de 2016, (III - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a entidade sancionadora, por prazo não superior a 2 (dois) anos, poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que, em razão do CONTRATO:

18.7.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

18.7.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.

18.7.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

18.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo autônomo, por meio do qual se assegure a ampla defesa e o contraditório. Referido processo seguirá o procedimento disposto nos artigos 181 a 184 do RILCC da AGEHAB.

18.9. A defesa do CONTRATADO deverá ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis. (Art. 83, § 2.º da Lei 13.303, de 30 de junho de 2016).

18.10. As multas devidas e / ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos à CONTRATADA ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão cobrados judicialmente.

18.10.1. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

18.11. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do LICITANTE, a CONTRATANTE poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

18.12. A AGEHAB, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

18.13. A decisão final que imputar sanção ao processado deverá ser publicada e, imediatamente, comunicada ao Cadastro de Fornecedores para fins de registro.

18.14. A aplicação da sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a AGEHAB, por até 02 (dois) anos será registrada no cadastro de empresas inidôneas de que trata o art. 23 da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

#### 19. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS.

19.1. O custo estimado da contratação será tornado público apenas e imediatamente após o encerramento do envio de lances.

#### 20. DA SUBCONTRATAÇÃO

20.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

20.2. Não será admitida a participação de consórcio.



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE LUIZ VIEIRA FERNANDES, Gerente**, em 06/12/2022, às 15:55, 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 **000036017642** e o código CRC **264F1BD0**.

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

RUA 18-A Nº 541, - Bairro SETOR AEROPORTO - GOIANIA - GO - CEP 74070-060 - (62)3096-5062.



Referência: Processo nº 202200031006847



SEI 000036017642