

Termo de Referência 331/2024

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
331/2024	988841-PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA/RS	SABRINA MEDIANEIRA DA SILVA AVILA	26/06/2024 11:24 (v 6.0)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		331/2024

1. Definição do objeto

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços mensal de Comunicação de Dados (Link de Internet Dedicado) de 1GBPS, por 12 (doze) meses, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
Serviço Mensal de Comunicação de Dados (Link de Internet dedicado) de 1GBPS	26484	Serviço/Mês	12	R\$ 11.533,06	R\$ 138.396,72

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da disponibilidade do link.

2. Fundamentação da contratação

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares.

3. Descrição da solução

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1 Para fins de redundância, o link de internet não poderá compartilhar o mesmo Backbone, com os atuais links de internet fornecido ao Município de Santa Maria, visto que uma falha generalizada poderia comprometer o funcionamento de toda a comunicação com a internet, deixando todos os serviços inoperantes.

3.2 A contratada deverá ser um Autonomous System (AS) a fim de garantir a não alteração dos endereços Ips fornecidos durante a duração do contrato.

3.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar conectividade dedicada com a internet no protocolo IPv4, devendo possuir capacidade de implementar o IPv6 quando este tiver uso significativo na internet ou for relevante para as necessidades da PMSM.

3.4 A CONTRATADA deverá possuir equipe de suporte técnico, própria ou subcontratada, para as localidades contempladas nesse edital, de acordo com os níveis de SLA contemplados.

3.5 Os dispositivos de rede utilizados em cada ponto remoto contemplado deverão possuir e ser configurados para a utilização de gerenciamento via SNMP v2/v3. A configuração de gerenciamento via SNMP v2/v3 deverá ser definida pela equipe técnica da PMSM e homologado entre a CONTRATADA e a equipe técnica do órgão.

3.6 A CONTRATADA deverá entregar a PMSM, um bloco de endereços Ips dedicados e públicos/27 e deverá possuir concentrador principal dentro do datacenter da Contratante.

3.7 Todo o plano de endereçamento IP a ser utilizado na configuração dos equipamentos de telecomunicação deverá ser definido pela equipe técnica da empresa CONTRATADA em conjunto com a equipe técnica da CONTRATANTE.

3.8 O Link de Internet, obrigatoriamente, será instalado nos endereços indicados pela equipe da PMSM, deve ser obrigatoriamente em fibra óptica, suportando o protocolo TCP/IP, garantindo a banda mínima necessária, todos os equipamentos e obras de infraestrutura necessárias para essa conexão são de responsabilidade da CONTRATADA.

3.9 A CONTRATADA será responsável pelo serviço de instalação, configuração e manutenção de qualquer equipamento por ela fornecido, que venha a ser substituído durante a vigência do contrato.

3.11 O Link de Internet, obrigatoriamente, será instalado no datacenter do Centro Administrativo, através das seguintes tecnologias: ATM ou Ethernet/Metro Ethernet, suportando o protocolo TCP/IP, com acessos de última milha terrestre, através de fibra óptica, garantindo a banda mínima necessária.

3.12 O serviço de Comunicação de Dados IP, deverá ter velocidade mínima de 1 Gbps, deverá ser dedicado e exclusivo em tempo integral, com Backbone próprio.

3.13 O serviço deverá contar com recursos de segurança de mitigação Anti-DdoS:

3.13.1 A CONTRATADA deve possuir infraestrutura própria de mitigação com capacidade para conter ataques de grande volume, sendo eles de origem nacional ou internacional. Entende-se por infraestrutura própria de mitigação a existência de equipamentos instalados no backbone da CONTRATADA com objetivo de bloquear o tráfego malicioso, evitando assim a saturação da banda da Internet e indisponibilidade dos serviços em momentos de ataques DdoS (Distributed Denial of Service).

3.13.2 Não serão aceitas soluções que contemplem equipamentos de mitigação no ambiente da CONTRATANTE, portanto, toda a infraestrutura de mitigação deverá ser instalada obrigatoriamente no backbone da CONTRATADA.

4. Requisitos da contratação

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade:

4.1. Não há critérios de sustentabilidade aderentes ao objeto a ser contratado

Subcontratação

4.2. Será admitida a subcontratação do objeto contratual, desde que atendidos aos requisitos de disponibilidade.

Garantia da contratação

4.3. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

Vistoria

4.4. As empresas interessadas poderão realizar Vistoria do local de instalação do circuito e demais serviços a fim de mensurar as necessidades do local para entrega do link até o roteador para atender integralmente os requisitos do presente edital e fazer a avaliação dos custos para prestação dos serviços. A vistoria é facultativa. Caso o licitante opte por não realizá-la, deverá apresentar junto à documentação de habilitação, em substituição ao termo de vistoria, declaração de que não realizou vistoria e que se responsabiliza pela proposta formulada com todas as características e especificações qualitativas e quantitativas exigidas pela Prefeitura Municipal de Santa Maria para o presente certame.

4.5 A vistoria será realizada pelo representante legal da licitante ou por funcionário designado pela mesma, mediante a apresentação de procuração assinada pelo representante legal. A vistoria deve ser agendada com antecedência mínima de 24 horas junto à Secretaria de Município de Inovação e Tecnologia da Informação, através do telefone (55) 3174-1572.

Requisitos de Manutenção

4.6 A manutenção corretiva deverá ocorrer sempre que necessária, para substituição de um componente do equipamento por desgaste ou quebra.

4.7 Mesmo que necessária a retirada do equipamento para manutenção, esta deverá ocorrer sem interrupção do serviço, mesmo que seja necessário a substituição do mesmo.

Requisitos Temporais

4.3.1.A disponibilidade do link deverá ocorrer no prazo máximo de 15 dias úteis, a contar do recebimento da Nota de Empenho, emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

5. Modelo de execução do objeto

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de Execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica: a partir do aceite definitivo do início dos serviços.

Local e horário da prestação dos serviços

5.2. A CONTRATADA deverá possuir uma Central de Atendimento através de telefone (0800) com regime de atendimento de 24x7 com atendimento na língua portuguesa;

5.3 Prestar a manutenção corretiva com tempo de resposta previsto no Acordo de Nível de Serviço. Entende-se por tempo de

resposta como o prazo máximo para o deslocamento de técnico da contratada até o endereço associado à reclamação de suporte (se necessário o deslocamento) e, por tempo de solução como o prazo máximo para a resolução do problema em questão;

5.4 Para cada problema constatado de indisponibilidade não programada do link de comunicação com a Internet, a CONTRATADA deverá apresentar relatório técnico apresentando as causas do problema, solução adotada e medidas para evitar a reincidência;

5.5 O prazo de entrega do serviço está definido no Acordo de Nível de Serviço, contados em dia corridos a partir da assinatura do contrato. A entrega será considerada concluída, para efeito de cobrança quando:

5.5.1 Execução do primeiro acesso ao sistema de acesso à Internet, com visualização de sites Web;

5.5.2 Testes de conectividades que atenda os parâmetros técnicos estabelecidos nas Classes do Acordo de Nível de Serviço (SLA);

5.5.3 Os testes de conectividades serão realizados pelas equipes técnicas da CONTRATANTE e CONTRATADA;

5.6 Após os requisitos acima atendidos, deverá ser formalizada em documento a data efetiva de ativação do link para efeito de cobrança de fatura;

5.6 Para atendimento das solicitações de alteração de endereço físico da unidade atendida, o prazo máximo de atendimento será de 30 (trinta) dias, salvas os casos onde for necessária a elaboração de um projeto com um alto nível de complexidade;

5.7 Caso a entrega do acesso e a disponibilização do serviço não forem realizados nos prazos especificados, a CONTRATANTE aplicará multa conforme disposto no contrato;

5.8 Interrupções programadas, para manutenção preventiva ou atualização dos recursos técnicos utilizados na prestação do serviço, deverão seguir os parâmetros do Acordo de Nível de Serviço (SLA);

5.9 No caso de inoperância recorrente num período de até 03 (três) horas, contados a partir do restabelecimento do serviço, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade do circuito, o tempo transcorrido desde o início da primeira inoperância até o final da última inoperância, quando o acesso à Internet estiver totalmente operacional. Neste caso, acarretará aplicação de multa conforme disposto no contrato;

5.10 A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CONTRATANTE acesso ao Sistema Web de Monitoramento de disponibilidade, utilização e falha do link. O sistema deve permitir a geração de relatórios periódicos de desempenho, disponibilidade e falhas do link para auxílio no gerenciamento e nos atestados de fatura. O sistema deve possuir informações gráficas;

5.11 As solicitações de aumento de banda deverão ser atendidas, mediante aditivos contratuais, não deverão ser cobradas taxas para a realização deste serviço;

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

5.3. Todos os equipamentos e infraestrutura utilizada para o atendimento do Link de Internet, deverão estar em pleno funcionamento durante o período da prestação do serviço;

5.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento, com número para ligação gratuita para abertura de chamados de manutenção;

5.5 Os serviços de garantia deverão incluir os custos de pessoal, deslocamento, peças, insumos, impostos e todos os demais custos que eventualmente sejam necessários, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE, exceto quando o defeito tiver sido consequência de negligência ou mau uso dos equipamentos.

6. Modelo de gestão do contrato

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

Preposto

6.6. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.7. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período.

6.8. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

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

6.11. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#) e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));

6.12. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

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

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

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

Fiscalização Administrativa

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

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

Gestor do Contrato

6.19. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

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

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

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

6.23. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

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

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

7. Critérios de medição e pagamento

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

Prazo de pagamento

7.1. O prazo de pagamento será em 15 (quinze) dias contados do recebimento da Nota Fiscal na Secretaria de Município de Finanças.

Forma de pagamento

7.2 A disponibilidade mensal mínima desejada é especificada de acordo com a Classe de Acordo do Nível de Serviços (SLA). A apuração da disponibilidade deve ser calculada da seguinte forma:

$D\% = [(T1-T2) / T1] * 100$, onde D = Disponibilidade, T1 = Total de minutos do mês, T2 = Total de minutos com interrupção de serviços;

Eventos de falhas excluídos do cálculo da disponibilidade

7.3 Falha de qualquer componente que não possa ser corrigida por impossibilidade de acesso pela CONTRATADA a equipamentos que estejam no ambiente e instalações sob coordenação da Contratante.

7.4 Falha decorrente de problemas de infraestrutura provida no local e de responsabilidade do órgão para os serviços prestados pela CONTRATADA;

7.5 Interrupções programadas e avisadas com a devida antecedência, conforme estabelecido em contrato;

7.6 Horário de funcionamento da localidade para atendimento de ocorrências de Segunda à Domingo, 24x7, para os links contratados ou de acordo com o horário estabelecido no Acordo de Nível de Serviço (SLA) contemplado;

7.7 Tempo máximo de latência do equipamento na localidade e o roteador de borda de saída da CONTRATADA para a Internet instalada na rede da CONTRATADA, conforme discriminado no Acordo de Nível de Serviço (SLA) contemplado;

7.8 Tempo máximo de solução para resolução de problemas de indisponibilidade, conforme discriminado no Acordo de Nível de Serviço (SLA) contemplado;

7.9 A CONTRATADA deve prever o fornecimento, instalação, configuração e manutenção de todos os equipamentos de telecomunicação necessários para a utilização de cada acesso à Internet e Intranet, incluindo roteadores ou outros equipamentos que se façam necessários atendendo as velocidades contratadas e o Acordo de Nível de Serviço (SLA) contemplado;

7.10 A CONTRATADA deverá apresentar relatório mensal, contendo os tempos de indisponibilidade (com hora de início e fim da inoperância) por e-mail, ou disponibilizar um portal de acesso, via internet, para que seja observado tal relatório.

7.11 Para efeito de descontos, o tempo de interrupção é aquele medido entre o início da interrupção e a sua total recuperação. É considerada como hora de início da interrupção aquela registrada no momento do registro da chamada a CONTRATADA e a hora da total recuperação do problema, aquela registrada pela CONTRATADA e com o aceite formal do CONTRATANTE.

7.12 A CONTRATADA deverá apurar os tempos de indisponibilidade do Serviço de Comunicação conforme estabelecido no edital, considerando as ocorrências desde a zero hora do primeiro dia do mês até as vinte e quatro horas do último dia do mês anterior ao da apuração e o valor apurado será descontado do CONTRATANTE na Nota Fiscal/Fatura dos serviços com vencimento no segundo mês seguinte ao da apuração.

7.13 A CONTRATADA deverá possuir uma Central de Atendimento através de telefone (0800) com regime de atendimento de 24x7 com atendimento na língua portuguesa;

Requisitos Obrigatórios para O SLA	Prazo
Disponibilidade de Serviço – Relação entre o tempo de operação plena e prejudicada no período de 30 dias.	99.60%
Disponibilidade de Serviço – Relação entre o tempo de operação plena e prejudicada no período de 30 dias.	Deverá ser igual ou inferior a 50ms.
Banda mínima garantida – banda mínima disponível para acesso a Internet para cada um dos pontos contemplados banda contrata.	100% da largura de banda contratada.
Taxa de perda de pacote – taxa máxima admissível de perda de pacotes dentro do link contratado	1%
Ativação – Período entre a solicitação e ativação do Serviço	30 (trinta) dias
Prazo de Resposta – Período máximo para o deslocamento de técnico da contratada até o endereço associado à reclamação de suporte (se necessário o deslocamento).	2 (duas) horas
Prazo de Solução – Período máximo para o restabelecimento do serviço, contado a partir do momento da abertura do chamado até a finalização do atendimento.	4 (quatro) horas

Prazo Mínimo de notificação de manutenção preventiva ou atualização de recursos técnicos – Período mínimo entre a notificação do cliente pela operadora até o início da interrupção programada.	7 (sete) dias
Abertura de Chamado – Disponibilidade de atendimento para solicitações de reparos, Help Desk da Operadora Contratada e discagem sem cobrança (0800) em língua portuguesa.	24 x 7
Horário de Reparo – Disponibilidade de atendimento técnico a partir da abertura da chamada.	24 x 7

Penalidades

7.3.1 Serão aplicadas as seguintes sanções pelo não cumprimento de quaisquer das obrigações do presente contrato à CONTRATADA, sem prejuízo de sua responsabilidade civil e da rescisão, se for o caso:

7.3.2 Advertência, por escrito, preferencialmente digital, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, para as quais haja concorrido;

7.3.3 Multa(s):

7.3.3.1 de 1% (um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato, por mês em que ocorrer problemas relacionados a faturamento;

7.3.3.2 de 1% (um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato, por mês em que a contratada descumprir com o prazo acordado para entrega da fatura;

7.3.3.3 de 0,04% (zero vírgula zero quatro por cento) por minuto de atraso na solução de contorno, calculada sobre o valor mensal atualizado do contrato, no caso de descumprimento dos prazos referentes ao disposto no Acordo de Níveis de Serviços – SLA;

7.3.3.4 de 0,04% (zero vírgula zero quatro por cento) por minuto de inoperância que exceda o índice de indisponibilidade mensal, calculada sobre o valor mensal atualizado do contrato, no caso de descumprimento do índice de indisponibilidade mensal, disposto no Acordo de Níveis de Serviços – SLA;

8. Critérios de seleção do fornecedor

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. A qualificação dos proponentes deve ser realizada de acordo com o estabelecido no artigo 62 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

Qualificação Técnica

8.2 Atestado de Capacidade de Entrega - Apresentar Atestado de Capacidade Técnica para link dedicado de internet na velocidade a ser contratada ou superior, com especificação técnica: da disponibilidade, da latência e da garantia de tráfego dos pacotes IPv4 e IPv6 e serviços de DDoS.

8.3 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária, especificada no contrato social vigente.

8.4 A LICITANTE disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados.

8.5 A LICITANTE deverá emitir declaração que cumpre todos os requisitos técnicos do edital, se responsabilizando por isso, sendo que os requisitos técnicos serão validados pela equipe técnica de homologação.

8.7 Caso a LICITANTE não comprove as exigências previstas neste Termo de Referência por meio das documentações requeridas, será desclassificada.

9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 138.396,72

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 138.396,72.

10. Adequação orçamentária

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. A adequação orçamentária será de 15 dias para recursos da saúde, educação e recursos federais e 30 dias para recursos livre.

11. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

SABRINA MEDIANEIRA DA SILVA AVILA

Analista de Sistemas



Assinou eletronicamente em 26/06/2024 às 11:24:25.