

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERNET COM FORNECIMENTO DE LINK DEDICADO E IPS FIXOS PARA O PAÇO MUNICIPAL E DIVERSAS SECRETARIAS DO MUNICÍPIO DE ILHA COMPRIDA.

2. DA JUSTIFICATIVA

A conectividade atual não atende plenamente às necessidades operacionais da Prefeitura, apresentando variações de velocidade, interrupções, não suportando os serviços eletrônicos, VPNs, sistemas corporativos, aplicações web e integrações com órgãos estaduais e federais. Assim, torna-se necessária a contratação de link dedicado, com banda garantida e alta disponibilidade, e ips fixo, garantindo a continuidade dos serviços públicos essenciais.

3. DETALHAMENTO DO OBJETO

3.1. Contratação de empresa especializada para instalação e fornecimento de Serviço de Internet

- Tecnologia: **Fibra óptica**, preferencialmente com rota redundante.
- Tipo: **Link dedicado com 6 ips Ipv4 Validos e IP Fixo Ipv4** (banda 100% garantida).
- Velocidade mínima Dedicado e Fixo: **Descritos na tabela anexo**.
- Protocolo: Ethernet/MetroEthernet.
- Latência média: inferior a 20 ms para backbone nacional.
- Perda de pacotes: inferior a 1%.
- Fornecimento de **mínimo de 06 (seis) IPs Ipv4 públicos fixos válidos para o Link Dedicado e ips fixo Ipv4** para cada ponto de internet indicado na tabela anexa.
- Possibilidade de contratação de faixas adicionais, caso necessário.
- A contratada deverá fornecer **todos os equipamentos necessários** (ONU, roteadores, conversores, etc.).
- Equipamentos em regime de **comodato**, sem custos extras.

3.2. O prazo de início da prestação dos serviços não poderá ser superior a 15 (quinze) dias contados a partir da assinatura do contrato, devendo ser aplicada a legislação vigente do Plano de Metas de Qualidade da ANATEL.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

3.2.1. Em caso de não cumprimento dos prazos a proponente vencedora deverá arcar com todos os ônus decorrentes da continuidade da prestação do serviço em operação, até a efetiva implantação dos serviços.

3.3. A Prestação de serviços para provimento de acesso internet, com qualidade, estabilidade e disponibilidade, incluindo manutenção, suporte, mão-de-obra, cabeamento, link internet e demais equipamentos necessários, doravante denominada “Prestação de Serviços”, em áreas externas pré-determinadas, dentro dos limites geográficos do Município de Ilha Comprida.

3.4. Deverão ser disponibilizados um link de internet com a velocidade para cada item descrito no item 4, devidamente classificadas qual a velocidade por unidade.

3.5. Deverão ser previstos e fornecidos pela CONTRATADA todos os equipamentos ativos e passivos de rede, infraestrutura e insumos necessários à prestação dos serviços.

3.6. Todos os procedimentos e equipamentos utilizados nas prestações de serviços devem estar de acordo com as normas técnicas e com a legislação em vigor. Os equipamentos de telecomunicações, em especial, devem atender todas as normas estabelecidas pela ANATEL, inclusive quanto à homologação.

3.7. Sempre que não especificado de outra forma, a responsabilidade operacional, financeira e tributária pela instalação, manutenção, suporte e atualização de todos os equipamentos previstos neste Termo de Referência recairá sobre a CONTRATADA.

3.8. Caso necessário, existindo viabilidade econômica e tecnológica, desde que aprovados conjuntamente pela empresa contratada e pela Prefeitura Municipal de Ilha Comprida, poderão ser instalados outros pontos de acesso.

3.9. Caso seja necessária alteração de endereço dos links, a Prefeitura de Ilha Comprida notificará a empresa contratada, que deverá efetuar a adequação em um período máximo de 10 (dez) dias, desde que verificado viabilidade técnica.

3.10. Para que os links sejam disponibilizados nos locais especificados no item 4, a empresa contratada deverá incumbir-se dos meios e equipamentos necessários para a disponibilização do acesso sem qualquer ônus para a contratante.

3.11. A CONTRATADA poderá prever o uso de infraestrutura local, tais como postes e paredes, para instalação dos equipamentos, sendo sua responsabilidade requerer a quem de direito, autorização para uso e realização das obras necessárias. Caso essa autorização de realização das obras seja negada, ambas CONTRATADA e CONTRATANTE decidirão em conjunto a melhor maneira de solucionar o problema, inclusive referente aos custos envolvidos para a execução dos trabalhos necessários para a solução do mesmo.

3.12. A infraestrutura física da Prefeitura Municipal de Ilha Comprida, tanto da administração direta como da indireta, poderá ser aproveitada pela CONTRATADA, condicionado à

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

aprovação da CONTRATANTE e/ou órgão que administre a localidade, o que poderá ser feito no mesmo ato que decidir sobre o PLANO DE INSTALAÇÃO.

3.13. A CONTRATADA deverá preservar as características originais do local, independente de ter realizado obras civis na localidade.

3.14. O atraso em qualquer etapa da instalação, à exceção daquelas de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE, será contabilizado para fins de aferição das penalidades.

3.15. A CONTRATADA deverá agendar com a CONTRATANTE uma visita ao local para validação das obras e parecer técnico quanto à possibilidade de início da prestação de serviços da localidade.

3.16. Para maior agilidade, será permitido agendar a visita antes do término das obras, mas a validação será condicionada a sua conclusão e comprovação efetiva de terem sido atendidas todas as condições para liberação da localidade ao uso público.

3.17. Encerrada a etapa de instalação e validação dos serviços, a CONTRATANTE emitirá o respectivo Termo de Aceite em até 03 (três) dias úteis.

3.18. A CONTRATANTE poderá solicitar a execução simultânea, através de O.S. individual de cada localidade, em cada período de instalação.

3.19. A velocidade ofertada deverá ser efetiva e comprovada, ou seja, deverá haver garantia de banda até o ponto de presença mais próximo do backbone IP da CONTRATADA.

3.20. A contratada deverá fornecer o mínimo de endereços IP válidos roteáveis na internet, bem como serviços de DNS (Primário e Secundário).

3.21. A contratante obrigatoriamente não terá qualquer tipo de limitação de utilização do link quanto à quantidade de informação (em bytes) e o conteúdo trafegado.

3.22. A contratada, quando solicitada, deverá configurar em conjunto com técnicos da contratante, os parâmetros necessários de roteador e/ou outros equipamentos que se fizerem necessários para a interligação da rede, bem como compartilhamento de login e senha de todos os equipamentos.

3.23. Toda infraestrutura para instalação e ativação do link, assim como equipamentos referentes à rede externa, serão de responsabilidade da contratada, sendo a Prefeitura Municipal de Ilha Comprida, responsável pela sua rede interna.

3.24. A contratada disponibilizará ATENDIMENTO DE SUPORTE TÉCNICO 8 (oito) horas por dia de segunda-feira à sexta-feira e aos sábados das 8(oito) as 12(doze) horas, via atendimento telefônico, atendimento via ferramenta de mensageria eletrônica WhatsApp, atendimento remoto e atendimento técnico presencial.

3.25. O tempo máximo de atendimento, em caso de interrupção do circuito não causada pela Prefeitura Municipal de Ilha Comprida, deverá ser de 4 (quatro) horas, a contar do momento de comunicação do problema à contratada. Pelo não cumprimento desse prazo de recuperação, será aplicada multa de um por cento (1%) sobre o valor da mensalidade do serviço.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

3.26. A contratada deverá comunicar, com antecedência de 72 (setenta e duas) horas, no mínimo, as possíveis falhas ou interrupções do serviço contratado, através de telefonema ou mensagem eletrônica encaminhada ao responsável pelo acompanhamento e pela fiscalização do contrato.

3.27. Na impossibilidade de cumprir com a exigência do item anterior, a contratada comunicará imediatamente qualquer falha ou interrupção do serviço ora contratado, após a sua ocorrência.

3.28. Os endereços onde serão instalados os links estão especificados no item 4.

3.29. O contrato terá o prazo de vigência pelo período de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura, podendo ser prorrogado conforme legislação vigente e interesse da administração

3.30. A empresa licitante interessada no certame deverá realizar uma visita técnica aos pontos onde serão instalados os links, com antecedência mínima de dois dias antes do certame, cujo atestado de visita será fornecido pela Secretaria de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Ilha Comprida.

3.31. Os equipamentos necessários para a disponibilização dos serviços contratados serão fornecidos pela contratada e suas instalações e configurações serão executadas pela mesma em conjunto com técnicos da contratante quando necessário.

4. LOCALIDADES

ITEM	DEPARTAMENTO	SETOR	ENDEREÇO	BAIRRO	VELOCIDADE LINK DOWNLOAD UPLOAD
1.	ADM	PAÇO MUNICIPAL	AV. BEIRA MAR 11000	MEU RECANTO	IP DEDICADO 1 GB
2.	ADM	PAÇO MUNICIPAL	AV. BEIRA MAR 11000	MEU RECANTO	IP FIXO 400 MBPS
3.	SAÚDE	PRONTO ATENDIMENTO/ADM SAUDE	RUA BOM JESUS DE IGUAPE S/N	MARUSCA	IP DEDICADO 800 MBPS
4.	DEDU	SEC. EDUCAÇÃO	Rua Sorocaba, 47	ICARAI DE IGUAPE	IP FIXO 600 MBPS
5.	ADM	PATIO DE SERVIÇOS	AV. COPACABANA, 1146	BRITANIA	400 MBPS
6.	ADM	RODOVIARIA	AV CANDAPUI SUL, S/N	REDENTOR	400 MBPS
7.	CCMI SOCIAL	TERCEIRA IDADE	RUA MARIA JOSE VENTURA, 805	SARMAMBI	400 MBPS
8.	DESENV. LOCAL	HORTA MUNICIPAL	RUA MACEIO, 100	ADRIANA	400 MBPS
9.	DPDU	DIMUTRAN/JUNTA MILITAR/FISCALIZAÇÃO	RUA DONA AMELINHA, 23	SÃO MARTINHO	400 MBPS
10.	DPOS	OFICINA DE MANUTENÇÃO	AV. COPACABANA, 2185	MONTE CARLO	200 MBPS

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

11.	DPOS	OBRAS	ORLA/MEDIADOR	MEU RECANTO	200 MBPS
12.	DPOS	OBRAS	ORLA/MEDIADOR	ICARAI	200 MBPS
13.	DPOS	OBRAS	ORLA/MEDIADOR	MARUSCA	200 MBPS
14.	DPOS	OBRAS	ORLA/MEDIADOR	SÃO MARTINHO	200 MBPS
15.	DPOS	OBRAS	ORLA/MEDIADOR	BRITANIA	200 MBPS
16.	DPOS	OBRAS	ORLA/MEDIADOR	MONTE CARLO	400 MBPS
17.	EDUCAÇÃO	CRECHE ANJO MEU	R.LAERCIO RIBEIRO, S/N	DI FRANCO	400 MBPS
18.	EDUCAÇÃO	CRECHE PORTO VELHO	RUA PORTO VELHO, S/N	PORTO VELHO	400 MBPS
19.	EDUCAÇÃO	CRECHE CRIANÇA FELIZ	AV.CANDAPUI NORTE, 1000	ICARAÍ	400 MBPS
20.					
21.	EDUCAÇÃO	CRECHE VILA NOVA	AV. BEIRA MAR, ESQUINA COM AVENIDA B	MAR LIMPO	200 MBPS
22.	EDUCAÇÃO	ESCOLA PEDRINHAS	RUA ROSENDO DE LIMA, 3463	PEDRINHAS	800 MBPS
23.	EDUCAÇÃO	CDH	R. CASA VERDE, 190	LEÃO DE IGUAPE	200 MBPS
24.	EDUCAÇÃO	AUDITÓRIO - ESCOLA MEU RECANTO	AVENIDA CANDAPUI NORTE S/N	MEU RECANT	400 MBPS
25.	EDUCAÇÃO	ESCOLA BRITÂNIA	AL.JULIO DE ALMEIDA, 1300	BRITÂNIA	800 MBPS
26.	EDUCAÇÃO	ESCOLA MEU RECANTO	AVENIDA CANDAPUI NORTE S/N	MEU RECANTO	800 MBPS
27.	EDUCAÇÃO	ESCOLA MONTE CARLO	RUA BERMUDAS, 531	MONTE CARLO	800 MBPS
28.	SAÚDE	ZOONOSES	RUA MACEIO S/N	ADRIANA	200 MBPS
29.	TURISMO	ESPAÇO CULTURAL	AV.SÃO PAULO	ADRIANA	800 MBPS
30.	ESPORTE	ACADEMIA	AV BEIRA MAR, S/N	SAMBURA	200 MBPS
31.	SAÚDE	PSF ARAÇA	AV. HENRIQUE ROMANO, 545	ARAÇA	200 MBPS
32.	SAÚDE	PSF PEDRINHAS	AV DA PRAIA, 3580	PEDRINHAS	400 MBPS
33.	SAÚDE	PSF VIAREGGIO	RUA JASMIM, 80	VIAREGGIO	200 MBPS
34.	SOCIAL	CONSELHO TUTELAR	RUA IGUAPE, 20	ADRIANA	200 MBPS
35.	SOCIAL	CRAS	AV CANDAPUI NORTE, 815	SARNAMBI	800 MBPS
36.	SOCIAL	CASA DA CRIANÇA	RUA DONA AMELINHA, 152	SÃO MARTINHO	200 MBPS
37.	SOCIAL	SEBRAE	AV SÃO PAULO, 125	ADRIANA	200 MBPS
38.	SOCIAL	FUNDO SOCIAL	AV. CANDAPUI S/N	BRITANIA	200 MBPS
39.	SOCIAL	ILHA JOVEM	AV. SÃO PAULO S/N	ADRIANA	200 MBPS
40.	ADM	ALMOXARIFADO GERAL	RUA CURITIBA, 100	ADRIANA	200 MBPS
41.	EDUCAÇÃO	ALMOXARIFADO EDUCAÇÃO	RUA SÃO MIGUEL, 290	YEMAR	200 MBPS
42.	DTUR	CENTRO DE EVENTOS	AV. CANDAPUI NORTE S/N	ADRIANA	800 MBPS
43.	SAÚDE	PSF MEU RECANTO	RUA IGUAPE	ADRIANA	800 MBPS
44.	SAÚDE	PSF DORALICE	AV. CANDAPUI NORTE S/N		800 MBPS

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

45.	SOCIAL	PROJETO ONDAS	NOVAS	RUA BAURU, 190	ICARAI	200 MBPS
46.	SAÚDE	PSF CENTRAL		AL. NICE	MONTE CARLO	800 MBPS
47.	SAUDE	URA		AV. SÃO PAULO	ADRIANA	800 MBPS
48.	EDUCAÇÃO	ESPORTE		AV. 27 DE OUTUBRO	MARUSCA	400 MBPS
49.	EDUCAÇÃO	MUSEU		AV. 27 DE OUTUBRO	MARUSCA	400 MBPS
50.	EDUCAÇÃO	ESCOLA SURF		AV. BEIRA MAR S/N	MONTE CARLO	400 MBPS
51.	ADM/CPD	AV. SÃO PAULO X BEIRA MAR		ROTATÓRIA DA SÃO PAULO COM A BEIRA MAR	ADRIANA	200 MBPS/ IP FIXO
52.	ADM/CPD	AV. BEIRA MAR X AV. CENTRAL		ROTATÓRIA DA AV. CENTRAL COM AV. BEIRA MAR	PORTO VELHO II	200 MBPS/ IP FIXO
53.	ADM/CPD	AV. CANDAPUÍ NORTE X AV. CENTRAL		ROTATÓRIA DA AV. CENTRAL COM A AV. CANDAPUÍ NORTE	PORTO VELHO II	200 MBPS/ IP FIXO
54.	ADM/CPD	RODOVIÁRIA		AV. CANDAPUÍ SUL	YEMAR	200 MBPS/ IP FIXO
55.	ADM/CPD	CANDAPUÍ		AV. CANDAPUÍ SUL	SAMBURÁ	200 MBPS/ IP FIXO
56.	ADM/CPD	BRITÂNIA		ROTATÓRIA DA AV. COPACABANA X AV. CANDAPUÍ SUL	BRITÂNIA	200 MBPS/ IP FIXO
57.	ADM/CPD	TANOEIROS		RUA BERMUDAS S/N	MONTE CARLO	200 MBPS/ IP FIXO
58.	ADM/CPD	CLAUDIA MARA		AV. BEIRA MAR	CLAUDIA MARA	200 MBPS/ IP FIXO
59.	ADM/CPD	PRAÇA BOMBEIROS		AV. BEIRA MAR S/N	BRITÂNIA	200 MBPS/IP FIXO
60.	ADM/CPD	SÃO MARTINHO		AV. BEIRA MAR S/N	SÃO MARTINHO	200 MBPS/IP FIXO
61.	ADM/CPD	MEU RECANTO		AV. CANDAPUÍ NORTE	MEU RECANTO	200 MBPS/IP FIXO
62.	ADM/CPD	REDENTOR		AV. VER. CARLOS ROBERTO DE PAULA	REDENTOR	200 MBPS/IP FIXO
63.	ADM/CPD	PONTE		PTE. PREF. LAÉRCIO RIBEIRO	IGUAPE/ILHA COMPRIDA	200 MBPS/IP FIXO

5. NÍVEIS DE SERVIÇOS

5.1. A CONTRATADA é responsável por todas as providências técnicas, estruturais e regulatórias necessárias à qualidade do sinal e demais condições de entrega dos serviços aos usuários, de modo a atingir todos os níveis de serviço, especificados no item 3.

6. MANUTENÇÃO

6.1. A CONTRATADA é responsável por efetuar as manutenções preventivas e corretivas nos equipamentos sempre que necessário, observando os níveis de serviço.

6.2. Todos os procedimentos deverão ser informados imediatamente à CONTRATANTE para fins de inserção de alerta em sua central de monitoramento, além de relacionados em relatório específico detalhando causas, ações tomadas e consequências esperadas.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

6.3. As manutenções preventivas deverão seguir os prazos e recomendações relacionadas aos equipamentos, acessórios e/ou à solução proposta, cujas informações deverão ser repassadas à CONTRATANTE para ciência e controle.

6.4. As atualizações de software/firmware deverão ser efetuadas sempre que necessário, de modo a manter a qualidade do serviço.

6.5. A Prefeitura Municipal de Ilha Comprida não se responsabiliza por furto, roubo, vandalismo, ações da natureza ou quaisquer outros fatores externos capazes de gerar interrupção ou redução da prestação de serviços.

6.6. Em caso de incidência de atos graves e fortuitos, em equipamentos utilizados pela CONTRATANTE que não são de seu controle ou em equipamentos de seu controle, que gerem indisponibilidade, esses atos serão avaliados em sua gravidade e poderão, após apresentação formal das razões do não cumprimento do SLA pela CONTRATADA e avaliação da CONTRATANTE, serem abonados nos SLAs, conforme definido na seção 9 deste Edital.

7. RESPOSTA A INCIDENTES

7.1. A CONTRATADA deverá manter estrutura capaz de prover rápida identificação e tratamento de problemas de segurança lógica, sendo condicionado o escalonamento a outras instâncias à prévia aprovação da CONTRATANTE.

7.2. Todos os eventos de segurança deverão ser registrados em relatório operacional específico, detalhando as ações tomadas e suas consequências, sendo encaminhados à CONTRATANTE em meio eletrônico, aberto e manipulável e legível por máquinas.

8. CONFIDENCIALIDADE

8.1. A CONTRATADA deve preservar o caráter confidencial das informações dos usuários, não as aproveitando em nenhuma hipótese para fins não condizentes com o objeto licitado, inclusive uso comercial, publicitário ou estatístico. Somente poderão ser repassadas as informações em seu poder à Prefeitura Municipal de Ilha Comprida, mediante prévia solicitação da CONTRATANTE ou da autoridade pública competente, sob fundado pedido judicial e/ou administrativo vinculante, sempre observando os preceitos constitucionais atinentes à intimidade e ao sigilo dos dados pessoais.

8.2. O uso de informações em desacordo com a presente cláusula ou com as determinações da CONTRATANTE implica infração contratual grave, além de sujeitar a CONTRATADA e seus prepostos às cominações administrativas, civis e criminais aplicáveis.

9. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - (SLA)

9.1. Os chamados devem ser feitos pela contratante utilizando um sistema de requisição de ticket (Web) disponibilizado pela empresa vencedora, essa aplicação é de responsabilidade da contratada. O setor de tecnologia de informação lançará a solicitação via sistema web, e a mesma fará o acompanhamento da execução da prestação de serviços.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

9.2. A contratada deverá disponibilizar também uma aplicação web de mensageiro instantâneo (Whatsapp), para facilitar a comunicação entre contratada e contratante. O sistema de ticket(s) da empresa vencedora deverá conter uma classificação quanto à urgência do serviço: Prioridade Alta, Prioridade Média e Prioridade Baixa. Como é o setor de tecnologia de informação que fará a solicitações dos serviços, é de responsabilidade do setor classificar adequadamente a urgência daquele atendimento.

9.3. A empresa vencedora deverá ter no período 8 horas por dia 5 dias por semana, atendimento para as solicitações de ocorrências que são prioridade alta, média e baixa e tem que atendê-las em 24 horas no máximo a partir da abertura do chamado, caso aconteça algum problema para realização desse serviço a contratada deverá comunicar a contratante, para juntas alinharem a execução do serviço solicitado.

9.4. A contratada se obriga, durante a vigência do contrato, a manter um funcionário 8 (oito) horas por dia de segunda-feira à sexta-feira e aos sábados das 8(oito) as 12(doze) horas, disponível para atendimento telefônico, atendimento remoto e para o atendimento no mensageiro instantâneo da aplicação disponibilizado pela contratada, e disponibilizar veículos para os atendimentos técnicos presenciais necessários.

9.5. Caso seja constatado pela Secretaria de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Ilha Comprida que a indisponibilidade dos serviços ocorreu por problemas internos, a contratada está isenta do ressarcimento em forma de desconto citado anteriormente.

9.6. Caso ocorram situações fortuitas onde a ação da contratante é imprescindível para a solução da problemática por parte da contratada, o SLA será suspenso e retomado assim que a contratante executar as ações necessárias que lhe são pertinentes.

9.7. Após a assinatura do contrato, será solicitado à empresa vencedora uma reunião para que seja definido, em conjunto com a CONTRATANTE, o nível de criticidade de cada ocorrência. Prioridade Alta caracteriza Indisponibilidade TOTAL dos serviços prestados; Prioridade Média caracteriza Indisponibilidade PARCIAL dos serviços prestados (não críticos). Prioridade Baixa caracteriza erros que não impactam o uso de internet pelos locais indicados no item 4.

10. A FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

A fiscalização do contrato ficará a cargo de servidor(es) designado(s) por portaria, responsável(veis) por acompanhar:

- desempenho do link,
- cumprimento do SLA,
- qualidade no atendimento técnico,
- verificação dos relatórios e registros de falhas.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

11. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL.

A contratação está amparada pela:

- Lei Federal nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações),
- Lei nº 13.709/2018 (LGPD),
- Normas da Anatel aplicáveis aos serviços de telecomunicações,
- Demais legislações correlatas.