

Organização  
das Voluntárias  
de Goiás



ESTADO DE GOIÁS  
ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTARIAS DE GOIAS - O V G  
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## TERMO DE REFERÊNCIA

### TERMO DE REFERÊNCIA Nº 125/2019

Processo nº: 201900058002265 - SEI

Assunto: Contratação de empresa para prestação de serviços de telecomunicações para tráfego dos dados, sendo acesso à Internet, tecnologia IP-Connect (IP-DEDICADO), 100% Upload e download, de 100 Megabytes de velocidade via fibra ótica para redundância (contingência) – GTI

A ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS-OVG, pessoa jurídica de direito privado, qualificada como Organização Social (OS), sediada na Rua T-14, nº 249, Setor Bueno, CEP 74.230-130, nesta Capital, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.106.664/0001-65, vem através do presente Termo de Referência apresentar as especificações para a contratação de empresa para prestação de serviços de telecomunicações para tráfego dos dados, sendo acesso à Internet, tecnologia IP-Connect (IP-DEDICADO), 100% Upload e download, de 100 Megabytes de velocidade via fibra ótica para redundância (contingência), pelo período de 36 (trinta e seis) meses de acordo com a legislação específica vigente.

A contratação será regida pelo Regulamento PARA AQUISIÇÃO DE BENS, MATERIAIS, SERVIÇOS, LOCAÇÕES, importações E ALIENAÇÕES, disponível no site da OVG <http://www.ovg.org.br> e demais condições estabelecidas neste Termo, também disponível no site da OVG.

### 1. OBJETO

1.1 Contratação de empresa para prestação de serviços de telecomunicações para tráfego dos dados, sendo acesso à Internet, tecnologia IP-Connect (IP-DEDICADO), 100% Upload e download, de 100 Megabytes de velocidade via fibra ótica, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, conforme especificações e condições constantes no Formulário de Pedido GTI (000010420708), e Detalhamento de Pedido (10055174) dos autos nº 201900058002265 - SEI.

PROJETO	UNIDADE	ENDEREÇO	VELOCIDADE em Mbps
Link de Redundância	SEDE	RUA T-14, Nº 249, SETOR BUENO, GOIÂNIA-GO, 74.230-130	100

1.2. Esse serviço será utilizado para atender às necessidades de ter um link de redundância, evitando a falta de internet na Sede da OVG e a comunicação entre as unidades e a OVG.

1.3. A rede será composta por LINK DE REDUNDÂNCIA (link dedicado, entrega de 100% Upload e Download e 100% Fibra ótica) que tem como característica a entrega exclusiva e dedicada de alta velocidade, disponibilidade, redundância de Backbone e níveis de serviços diferenciados.

1.4. A finalidade desta contratação é a instalação de um LINK REDUNDANTE, portanto a CONTRATADA não poderá ser a operadora que atualmente presta serviços de link dedicado principal para a OVG (CPS 005/2018), ou fazer uso dos backbones e estrutura desta operadora, uma vez que para se alcançar o objetivo da redundância, faz-se necessário que o link secundário não seja o mesmo do principal.

1.4.1 Não serão aceitas soluções que contemplem sub locação ou utilização de qualquer tipo de meio físico da mesma empresa que atualmente nos fornece o link de internet principal.

1.5. A solução de LINK DE REDUNDÂNCIA deverá obrigatoriamente ser prestada sobre uma rede IP, com tecnologia IP-Connect (IP-DEDICADO), Cobertura e entrega de 100% Fibra ótica.

a. Faixa mínima de 3 IP's válidos e fixos.

b. Plataformas de redundância com alta disponibilidade na CONTRATADA.

c. Valor mensal fixo independentemente da quantidade de horas de uso.

d. Sistema de monitoramento de link por parte da CONTRATADA;

e. Para garantir a interoperabilidade dos vários segmentos da rede, obrigatoriamente, os serviços fornecidos deverão ter as características técnicas conforme especificações constantes deste documento, ou superior conforme análise do setor competente indicado pela CONTRATANTE.

1.6 Especificações Técnicas:

1.6.1 Os equipamentos a serem disponibilizados pela **CONTRATADA** deverão atender no mínimo aos seguintes requisitos, ou no caso de uma tecnologia superior apontar em quais pontos está superior:

a. Fornecimento de meios de comunicação, incluindo roteadores, modems e equipamentos necessários;

b. A comunicação física, deve ser por fibra ótica, que atenda as características presentes nesse termo de referência;

c. Serem fornecidos com todos os componentes, módulos e acessórios necessários ao seu funcionamento atendendo aos requisitos deste projeto;

f. Suportar capacidade de filtros de pacotes (por protocolo, endereço IP de origem/destino, portas TCP/UDP de origem/destino);

e. 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;

f. Suportar gerenciamento de filas com base em classes de serviços;

- g. Suportar mecanismos de QoS;
- h. Suportar mecanismo para descarte preventivo de pacotes (Ex. WRED);
- i. Suportar servidor DHCP de acordo com a RFC2131 (Dynamic Host Configuration Protocol) permitindo a atribuição de endereços IP a estações a partir do roteador;
- j. 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;
- k. Suportar RFC791 (Internet Protocol);
- l. Suportar protocolos de roteamento: RFC1583 (OSPF), RFC950, e-RFC1878, BGP e BGP4, além de rotas estáticas;
- m. Suportar gerenciamento: RFC1213 (MIB-II), RFC1155 (SMI-TCP/IP), RFC1157 (SNMP). A implementação de SNMP deve ser compatível com versões v2c e v3;
- n. Suportar demais mecanismos: RFC1631 (NAT) e IEEE802.1Q VLAN trunking;
- o. Possuir hora ajustada com o relógio de Brasília e sincronizado através de protocolo NTP (RFC1305) ou SNTP versão 4 (RFC2030);
- p. RFC2474 – Definition of the Differentiated Services Field in the IPv4 and IPv6 Headers, ou compatível;
- q. - RFC2475 – An Architecture for Differentiated Services, ou compatível;
- r. Deve permitir caso solicitado pela **CONTRATANTE** o roteamento entre VLANs através do protocolo 802.1Q;
- s. Devem ser dimensionados de forma que tenham capacidade de encaminhamento de pacotes compatíveis com as velocidades dos enlaces WAN conectados;
- t. A **CONTRATADA** deverá fornecer **LINK DE REDUNDÂNCIA** que não poderá ser compartilhado com nenhum outro cliente da **CONTRATADA** e deverão ser capazes de absorver 100% (cem por cento) do tráfego referente às velocidades contratadas, com a garantia da qualidade de serviços exigida.
  - 1. Os equipamentos deverão realizar a marcação de pacotes com vistas à priorização de dados provenientes das seguintes aplicações:
  - 2. Classe A – Dados Prioritários: Aplicações interativas para o negócio, que exigem entrega garantida e tratamento prioritário;
  - 3. Classe B - Tempo Real Voz e vídeo: Aplicações sensíveis ao retardo (delay) e variações de retardo da rede (jitter), que exigem a priorização de pacotes e reserva de banda
  - 4. Classe C – Wifi: reserva de banda para serviço a ser instalado pela **CONTRATANTE**.

1.6.2 A marcação de pacotes deverá ser feita obrigatoriamente nos CPE'S (roteadores e equipamentos) se solicitado pela **CONTRATANTE**, descartando qualquer marcação prévia.

1.6.3 A rede da **CONTRATADA** deverá implementar a priorização descrita acima através de alocação dinâmica de banda, dando preferência a pacotes marcados como Classe A, seguidos de pacotes Classe B e Classe C, ou de acordo com o requerimento da **CONTRATANTE**.

1.6.4 A soma das aplicações Classe A e B poderão representar até 75% da velocidade contratada.

1.6.5 A banda a ser definida para cada classe de serviço em cada acesso da rede será acordada futuramente entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, quando da solicitação do serviço.

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

## 2. JUSTIFICATIVA

2.1. A rede corporativa da sede da Organização das Voluntárias de Goiás é constituída por 01 (UM) LINK PRINCIPAL DA OPERADORA FSM SUPERI TELECOM – ME/ G8 TELECOM. Ao ocorrer falhas e paradas técnicas ou desastres, todos os serviços que dependem do link dedicado e internet ficam indisponíveis. Sendo assim, quando houver indisponibilidade do link principal todos os serviços oferecidos pela OVG ficam comprometidos, ocasionando a falta de atendimento aos beneficiários.

2.2 Ciente disso, há a necessidade de adquirir um LINK DE REDUNDÂNCIA para substituir o link principal quando houver indisponibilidade de acesso na sede da OVG.

## 3. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO NO PROCESSO E HABILITAÇÃO

3.1 Poderão participar do presente processo de contratação quaisquer empresas interessadas, cujo ramo de atividade guarde pertinência e compatibilidade com o objeto pretendido.

3.2 As empresas interessadas em participar da presente contratação deverão encaminhar à Gerência de Compras, via e-mail ou na própria Gerência, além das Certidões de Regularidade, os documentos relacionados a seguir, conforme determinado no item 7.7 do Regulamento de Compras da OVG: Inscrição do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, última alteração do Contrato ou Estatuto Social, desde que devidamente consolidada ou Contrato e Estatuto de Constituição acompanhado da última alteração contratual, documentos pessoais dos sócios ou dirigentes (RG e CPF), Procuração e documentos pessoais (RG e CPF) para representante da Contratada, quando não forem os seus sócios que assinarão o Contrato a ser firmado.

3.3 Todas as empresas poderão apresentar propostas, mas somente serão contatados para negociação as que estiverem em situação regular com as Certidões de Regularidade com as Fazendas Públicas Federal (Fiscal e Previdenciária), Estadual (Estado de Goiás), Municipal (do Tomador e da Sede do fornecedor do serviço), FGTS (Caixa) e Certidão Trabalhista.

3.4 Em caso de descumprimento dos itens acima dispostos, as empresas serão automaticamente inabilitadas para Contratação, salvo em caso da exceção acima descrita.

3.5 Não será admitido neste processo a participação de fornecedor/prestador de serviços em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação, ou ainda que se relacionem com dirigentes que detenham poder decisório na OVG, bem como com os elencados no Art. 08-C da Lei 15.503/2005.

3.6 Os participantes deverão fornecer todas as informações, mesmo que não solicitadas no Termo de Referência, relativas aos produtos ou serviço oferecido, como, por exemplo, manuais técnicos, rede credenciada de manutenção ou garantia, características especiais de funcionamento ou prestação do serviço, etc.

3.7 As empresas interessadas em participar da presente contratação deverão fornecer o objeto a que se refere este Termo de Referência de acordo estritamente com as especificações aqui descritas, sendo de sua inteira responsabilidade a substituição do mesmo quando constatado no seu recebimento não estar em conformidade com as referidas especificações.

## 4. DAS PROPOSTAS

4.1 As propostas serão analisadas quanto ao cumprimento dos seguintes requisitos e deverão conter:

4.1.1 Razão social da proponente, CNPJ, endereço completo, inclusive eletrônico (e-mail), inscrição estadual e municipal;

4.1.2 Apresentar a descrição detalhada do produto, com os correspondentes valores mensais a serem praticados na vigência do contrato, para o LINK DE REDUNDÂNCIA com endereço. Os valores cotados deverão ser obrigatoriamente expressos em REAIS (R\$), não serem nulos, e deverão abranger todas as despesas necessárias ao cumprimento do contrato, neles estando incluídos todos os tributos, mão-de-obra, equipamentos, materiais, peças, frete, seguro, manutenções, treinamentos, deslocamento de técnicos e diárias e quaisquer outros custos diretos e indiretos necessários à execução dos serviços e compra de equipamentos.

4.1.3 As propostas terão validade mínima de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da entrega na Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços; vinculando o proponente a cumprir o valor ofertado dentro deste prazo, sob pena de incorrer nas cominações legais;

4.1.4 Os produtos/serviços deverão ser orçados com valores fixos para o período de vigência da contratação, apresentando preços correntes de mercado, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária ou de custos financeiros, compreendidos todas as despesas incidentes sobre o objeto, tais como impostos, fretes, seguros, taxas, etc. e deduzidos os descontos eventualmente concedidos;

4.1.5 Juntamente com as referidas propostas deverá ser apresentado Atestado de capacidade técnica para comprovação de aptidão para fornecimento do objeto deste Termo de Referência, através de no mínimo 01 (um) atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, para a qual a interessada já tenha prestado serviço de natureza compatível com o presente objeto.

4.1.6 A CONTRATADA não poderá cobrar, durante a vigência do contrato, taxa de instalação, mudança de endereço, mudança de tecnologia, mudança de velocidade ou qualquer serviço já acordado no contrato.

4.2 A CONTRATADA deverá possuir escritório no município de Goiânia ou região metropolitana, e indicar o gerente responsável e seu substituto pela execução do contrato. No caso de substituição deste profissional, a CONTRATANTE deverá ser comunicada, no prazo não superior a 48 horas.

4.3 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 encontrar-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.

4.4 No que se refere à questão de ativação e mudança de endereço físico do serviço, em locais que ofereçam dificuldades em razão de imóveis tombados e/ou necessidade de elaboração de projetos específicos para viabilizar infraestrutura interna e externa, os prazos serão acordados entre as partes, prazo este que não será superior a 90 (noventa) dias.

4.5 A CONTRATANTE poderá requisitar o cancelamento de LINK REDUNDANTE quando julgar não mais ser necessário, dentro dos limites legais, e avisará à CONTRATADA num prazo mínimo de 10 (dez) dias corridos mediante documento próprio a ser definido após a assinatura do contrato ou documento equivalente.

4.6 As solicitações de cancelamentos de acesso realizadas pela CONTRATANTE deverão ser realizadas no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos a contar da solicitação. Após este prazo, não será devido os valores do respectivo acesso para CONTRATADA.

4.7 Poderão ser solicitados, durante a vigência do contrato, mudanças de endereço. E quaisquer alterações relativa ao serviço de LINK REDUNDANTE serão informados pela CONTRATANTE, mediante documento próprio, via web ou abertura de chamados a CONTRATADA.

4.8 As soluções de rede, incluindo instalação, configuração, manutenção e serviços técnicos de suporte durante a vigência do contrato, será de responsabilidade da CONTRATADA.

4.9 Os níveis de serviço – SLA – especificados neste Termo de Referência consideram a continuidade das atividades, a essencialidade e a qualidade no atendimento prestados.

4.10 A CONTRATADA, ao participar deste pleito, estará automaticamente aceitando as condições de níveis de serviço (SLA) descritos ao longo deste documento.

4.11 O fornecimento, instalação, suporte e assistência técnica de todos os equipamentos necessários (softwares, roteadores, modems, módulos, interfaces, cabos, conectores, concentradores, etc.) serão de responsabilidade da empresa CONTRATADA, sendo que a instalação deverá ser feita pela CONTRATADA em conjunto com a CONTRATANTE, com parâmetros para configuração e monitoramento feito por ela, sendo definidos pela CONTRATANTE.

4.12 As solicitações da CONTRATANTE (com exceção das já previstas no contrato) durante a vigência do Contrato (ou documento equivalente) será precedida 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 link redundante, prazo este que não será superior a 90 (noventa) dias. Uma vez que haja viabilidade técnica, não será justificado o não atendimento por falta de viabilidade econômica e não acrescentará custos a CONTRATANTE.

4.13 A manutenção, disponibilização e reposição dos equipamentos e infraestrutura necessária, como cabos, conectores, adaptadores, serão de responsabilidade da CONTRATADA atendendo os índices de disponibilidade e desempenho especificados neste Termo de Referência, sem ônus para CONTRATANTE.

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

4.15 Os preços apresentados nas propostas devem incluir todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, treinamento, lucro, transporte, entrega do objeto, entre outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste Termo de Referência.

4.16 Será contratada a empresa que oferecer o menor preço pelo item.

4.17 Conforme determina o item 7.5 “e” do Regulamento para Aquisição de Bens, Materiais, Serviços, Locações, Importações e Alienações, será realizada uma negociação aberta entre os fornecedores aptos, com o objetivo de se alcançar maior economicidade. A referida negociação será agendada e promovida pela Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS, da OVG.

4.18 A Negociação será iniciada e conduzida pela Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS, que informará o menor valor ofertado, sem identificar a Empresa proponente. Durante a negociação, as Concorrentes poderão alterar suas propostas iniciais e será dado espaço para as interessadas apresentarem seus novos valores.

4.18.1. Os lances ofertados na negociação aberta serão registrados em ata e os mesmos serão considerados como proposta válida da proponente. Caso a empresa decline pós fase de negociação, a mesma poderá sofrer punições, conforme item 7 deste termo.

4.19 A concorrente que for convocada e não participar da negociação aberta, não perde o direito de participação, mas integrará o mapa de compras com o preço oferecido durante o período de apresentação das propostas.

4.20 Ao final da negociação, o representante da OVG elaborará um mapa simplificado das propostas, com nome e o valor oferecido por cada concorrente, dando ciência do mapa a todos os presentes.

4.21 A OVG poderá em despacho fundamentado desclassificar propostas que apresentarem valores irrisórios ou excessivos em relação ao item cotado.

4.22 Os preços serão fixos e irreajustáveis pelo período de 12 (doze) meses contados a partir da assinatura do contrato. Após este período será utilizado o IST- Índice de Serviços de Telecomunicações – Resolução 420/2005 ANATEL, como índice de reajustamento, ou outro que vier a substituí-lo.

4.23 A CONTRATADA ficará obrigada a aceitar nas mesmas condições aqui contratadas, acréscimo, supressões ou manter os valores do objeto do presente contrato, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, após 12 (doze) meses contados a partir da assinatura do contrato, se comprometendo a reavaliar anualmente, em conjunto com a CONTRATANTE, os preços praticados no contrato a ser firmado, em

função das eventuais reduções nos custos de serviços similares ocorridas no mercado, durante o correspondente período, que deverão ser repassados a CONTRATANTE

4.24 A CONTRATADA não poderá cobrar, durante a vigência do contrato, taxa de instalação, mudança de endereço, mudança de tecnologia, mudança de velocidade ou qualquer serviço já acordado no contrato.

4.25 Será solicitado pela CONTRATANTE a instalação do LINK DE REDUNDÂNCIA, e só serão cobrados (ou gerado boleto e Nota fiscal) após a instalação e aceite de conclusão feito pelo gestor do contrato indicado pela CONTRATANTE.

4.26 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.

## 5. DO PRAZO DE ENTREGA E FORMA DE RECEBIMENTO

5.1 A instalação dos equipamentos necessários e o início do fornecimento dos serviços, fase de teste e início da prestação dos serviços, será de até 30 (trinta) dias, contados após solicitação da CONTRATANTE via e-mail ou portal de chamados disponibilizado pela CONTRATADA, sob

5.1.1 A referida instalação deverá ocorrer na sede da Organização das Voluntárias de Goiás – OVG, cito: Av. T-14, nº 249 - Qd 169 Lts 8/10 - Setor Bueno - 74230-130 - Goiânia – GO, Telefones: 3201-9455 / 3201-9405.

5.1.2 Somente será realizada a instalação e funcionamento do LINK DE REDUNDÂNCIA após solicitação da CONTRATANTE, não tendo data limite para serem solicitados os serviços em tela nesta aquisição.

5.2 As soluções de rede, incluindo instalação, configuração, manutenção e serviços técnicos de suporte durante a vigência do contrato, será de responsabilidade da CONTRATADA.

5.3 Para garantir a interoperabilidade dos vários segmentos da rede, obrigatoriamente, os serviços fornecidos deverão ter as características técnicas conforme especificações constantes deste documento no item 1.5.

5.4 Correrão por conta da Contratada as despesas com o frete, transporte, seguro e demais custos advindos da instalação do produto.

## 6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1 Proporcionar à Contratada os espaços físicos, instalações e os meios de comunicação necessários ao desempenho das atividades exigidas no Contrato, quando executados no ambiente físico da OVG;



- 6.2 Fornecer, em tempo hábil, as informações necessárias e relevantes à execução do contrato;
- 6.3 Estabelecer normas e procedimentos de acesso às instalações da OVG;
- 6.4 Aprovar e receber os produtos/serviços executados pela Contratada, quando de acordo com o Contrato;
- 6.5 Acompanhar e fiscalizar o fiel cumprimento dos prazos e das condições de realização do presente Contrato, comunicando à Contratada as ocorrências, que a seu critério, exijam medidas corretivas;
- 6.6 Permitir acesso dos técnicos da Contratada aos equipamentos e à OVG para execução dos serviços de implantação do projeto e suporte do ambiente computacional, desde que devidamente identificados;
- 6.7 Designar funcionário habilitado para a fiscalização e acompanhamento da execução dos serviços.

## 7. PENALIDADES

- 7.1 O fornecedor que descumprir com suas obrigações, injustificadamente, ficará sujeito às penalidades seguintes, as quais serão graduadas de acordo com a sua gravidade: impedimento e suspensão do direito de participar da seleção de fornecedores, multa, rescisão e outras previstas em legislação pertinente.
- 7.2 Nenhuma sanção será aplicada sem o devido contraditório, que prevê defesa prévia do interessado e recurso nos prazos definidos no Regulamento.
- 7.3 Após as aplicações de penalidades cabíveis, serão adotadas as medidas necessárias para a cobrança da multa, rescisão do contrato, registro do impedimento ou representação ao Ministério Público, conforme o caso.

## 8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

### 8.1 Especificação dos Serviços a serem entregues:

- 8.1.1 Realização do serviço de implantação do ponto de LINK DE REDUNDÂNCIA, incluindo todo o preparo para a entrega do enlace;

8.1.2 Realização do serviço de instalação no sítio (endereço) contratado, do roteadores e modems fornecidos pela CONTRATADA;

8.1.3 Realização dos serviços de operação da plataforma de comunicação utilizada pela CONTRATADA;

8.1.4 Realização dos serviços de gerência de rede (Pela CONTRATADA);

8.1.5 Realização dos serviços de configuração dos roteadores fornecidos para troca de tráfego com a rede interna do sítio;

8.1.6 Realização dos serviços de integração e testes de cada enlace fornecido;

8.1.7 Realização dos serviços de manutenção dos enlaces de comunicação;

8.1.8 Realização dos serviços esporádicos, quando solicitado, relativos ao remanejamento de sítios, juntamente com seus equipamentos e enlaces associados, e não gerar custos;

## **8.2 HELP DESK:**

8.2.1 O Help Desk consiste na disponibilização, pela CONTRATADA, no momento da assinatura do contrato, para atendimento de solicitações de relatórios e manutenção dos serviços, equipamentos contratados, informações e solicitações de alterações nas configurações de equipamentos.

8.2.2 As ligações para o Help Desk deverão ser gratuitas, sem qualquer custo para a CONTRATANTE.

8.2.3 A CONTRATADA disponibilizará posições de atendimento e equipe técnica de retaguarda em quantidade necessária à prestação do serviço de Help Desk considerando:

8.2.4 Abrangência dos serviços contratados relativos ao LINK REDUNDANTE que se sagrou vencedora;

8.2.5 Atendimento de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana;

8.2.6 Tempo médio de espera de 45 (quarenta e cinco) segundos;

8.2.7 Perda de ligação de, no máximo, 5% (cinco por cento).

8.2.8 Gerencia de utilização do link (Gráfico), disponível para CONTRATANTE via Web Browser.

8.2.9 A CONTRATANTE é responsável pela manutenção do cadastro das pessoas autorizadas a abrirem chamados no Help Desk e Utilização da Gerência de Link.

### **8.3 GERÊNCIA DE MONITORAMENTO**

8.3.1 A CONTRATADA deverá prover monitoramento 24x7 (24 horas por 7 dias na semana) do LINK REDUNDANTE e dos equipamentos, informando sobre possíveis falhas nestes, através de um Portal de Acompanhamento de Serviços (PAS) ou sistemas que a atenda informando sobre falhas, que disponibilize visualizar relatórios, a partir de qualquer estação de trabalho da rede da CONTRATANTE ou da Internet, por intermédio de navegador Web.

8.3.2 A CONTRATADA deverá fornecer para seu LINK REDUNDANTE, um sistema de Gerenciamento Proativo, que permita a CONTRATANTE visualizar, as informações disponibilizadas de até 10 horas, através de acesso web, as informações de tráfego, de desempenho online e de falhas em tempo real, relacionado a qualquer dos Sítios que compõem a rede Wan da CONTRANTE.

8.3.3 A CONTRATADA deve de forma autônoma prover identificação e correção das falhas, limitando-se a responsabilidade da CONTRATANTE e dos técnicos por ela delegados limitados a franquear acesso físico aos locais de instalação dos equipamentos da CONTRATADA.

8.3.4 A contratada 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 aos últimos 90 (noventa) dias, incluindo as seguintes informações:

- a. Identificação do registro (número do chamado);
- b. Data e hora da abertura do chamado (registro);
- c. Descrição do problema;
- d. Identificação do reclamante (nome e telefone);
- f. Data e hora de conclusão do atendimento (fechamento do chamado);
- g. Ações realizadas para a solução do problema;
- h. Identificação do técnico responsável pelo atendimento.
- i. A CONTRATADA deverá informar na ocorrência de qualquer falha que possa comprometer o funcionamento de qualquer serviço contratado, no prazo máximo de 2 hora 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 prevista nesse presente termo de referência.
- j. O aceite da instalação dos serviços e da Gerência dos mesmos, será dado após 30 (trinta) dias da disponibilidade do serviço na rede, pelo setor competente indicado pela CONTRATANTE a ser o gestor do contrato.

### **8.4 PROVISIONAMENTO DO SERVIÇO**

8.4.1 A adequação da rede interna (rede elétrica, 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 insumos) será de responsabilidade da CONTRATANTE, e os prazos de instalação serão os especificados nesse presente termo de referência, contados a partir da data de adequação da rede interna pela CONTRATANTE

8.4.2 É de responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar todo cabeamento necessário desde o distribuidor geral (DG) ou equivalente, até onde será entregue o acesso da CONTRATADA, o local definido para o rack, que irá suportar os equipamentos necessários ao funcionamento dos circuitos (modems, roteadores, etc.).

8.4.3 A CONTRATANTE informará à CONTRATADA a localização exata da instalação do CPE (equipamentos) na localidade, após a assinatura do contrato.

8.4.4 Sempre que um equipamento de acesso for instalado, a CONTRATADA deverá configurá-lo no Portal de Acompanhamento de Serviços.

8.4.5 A configuração de todos os equipamentos envolvidos na solução será efetuada com base em informações fornecidas pela CONTRATANTE.

8.4.6 O aceite da instalação do LINK DE REDUNDÂNCIA, será de responsabilidade do gestor do contrato indicado pela contratante, após a confirmação de operação estável. Consideramos operação estável o funcionamento por 15 (quinze) dias do LINK REDUNDANTE.

## **8.5 NÍVEIS DE SERVIÇO - SLA**

8.5.1 Os Níveis de SLA exigidos para o LINK REDUNDANTE são os seguintes:

- a. Disponibilidade mínima mensal de 99,4% e SLA mensal 4 horas, para indisponibilidade acumulativa mensal, sem aviso prévio.
- b. Perda máxima de pacotes de 1%;
- c. Tempo máximo de variação de retardo (jitter) de 20 ms;
- d. Tempo máximo de retardo (delay) de 100 ms;
- e. Prazo máximo de instalação, 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de assinatura do contrato ou solicitação da CONTRATANTE.
- f. Tempo máximo para mudança de endereço, 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de solicitação, mantendo o link antigo em funcionamento até 2 (duas) horas antes da ativação do novo link no novo endereço;
- g. Tempo máximo para mudança de velocidade, 20 (vinte) dias corridos, a partir da data de solicitação, interrompendo o serviço por no máximo 1 hora;
- h. Tempo máximo para mudança de tecnologia de acesso, 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de solicitação, interrompendo o serviço por no máximo 1 hora;
- i. Tempo máximo para conclusão e testes dos reparos será de 4 (quatro) horas, sob pena previstas nesse termo de referência.
- j. Todos os serviços contratados, incluindo o atendimento técnico, devem estar disponíveis no período de 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, por todo o período de vigência do contrato. Caso haja necessidade de interrupção dos serviços, inclusive em função de mudança de tecnologia, a CONTRATADA deverá solicitar por

escrito, autorização com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, e devem ser realizadas das 00:00h as 05:00h nos finais de semana. Havendo autorização para a referida interrupção, o referido 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.

k.O serviço contratado será considerado disponível desde que esteja plenamente funcional e operacional, atendendo a todas as especificações técnicas referentes ao respectivo serviço. O serviço não será considerado indisponível em razão de fatos que estejam sob a responsabilidade da CONTRATANTE.

## 9. DO PAGAMENTO

9.1 O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a emissão válida do documento fiscal correspondente (nota fiscal, recibo ou equivalente), devidamente preenchido, atestado e acompanhado das Certidões que comprovem a sua devida Regularidade Fiscal.

9.2 Todo e qualquer pagamento será efetuado, regra geral, através de transferência em conta corrente, devendo, portanto, os participantes informar banco, agência e nº de conta em sua proposta.

## 10. DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1 O presente processo não importa necessariamente em contratação, podendo a OVG revogá-lo, no todo ou em parte, por razões de interesse privado, mediante ato escrito e fundamentado disponibilizado no site para conhecimento dos participantes. A OVG poderá, ainda, prorrogar, a qualquer tempo, os prazos para recebimento das propostas ou para sua abertura.

10.2 O fornecedor/prestador de serviço é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase do processo. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará na sua imediata desclassificação, ou caso tenha sido o vencedor, a rescisão do Contrato ou da Ordem de Compra, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

10.3 É facultado à OVG, em qualquer fase da contratação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

10.4 Os fornecedores/prestadores de serviço intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pela Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços, sob pena de desclassificação.

10.5 As normas que disciplinam este Termo de Referência serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da OVG, a finalidade e a segurança da contratação.

10.6 A documentação apresentada pelos participantes fará parte do processo e não será devolvida ao proponente.

10.7 Os casos omissos neste Termo serão resolvidos pelas Diretorias Geral e Administrativa/Financeira, a qual a Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços - GAPS está subordinada.

10.8 A Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços atenderá aos interessados em horário comercial, de segunda a sexta feira, exceto feriados, no endereço rua T-14 esq. com T-38, nº 249 - Setor Bueno, Fone: 3201-9496 – CEP: 74.230-130, Goiânia–GO.



Documento assinado eletronicamente por **PEDRO HENRIQUE SOARES XIMENES, Assessor (a)**, em 04/02/2020, às 09:47, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **JUNIO ALVES BARBOSA, Colaborador (a)**, em 04/02/2020, às 09:48, 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?](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1)

[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 **000011340740** e o código CRC **79B5B1D9**.

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

RUA T-14 249 - Bairro SETOR BUENO - CEP 74230-130 - GOIANIA - GO - S/C (62)3201-9405



Referência: Processo nº 201900058002265



SEI 000011340740