



TERMO DE REFERÊNCIA – CONTRATAÇÃO

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. DA DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1.1. Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de comunicação de dados com serviço de Anti-DDoS para interconexão da rede da Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista à rede mundial de computadores (internet), com velocidade mínima de 500 Mbps, simétrico, com 04 IPs válidos, para agregação através de Load Balance, ao link já existente com a finalidade redundância e melhoria contínua da comunicação de dados pelo período de 12 meses, para atender o Plano de Continuidade de Tecnologia da Informação – PDTI em elaboração e as novas necessidades da Administração Municipal, conforme condições, e exigências estabelecidas neste instrumento;

1.1.2. A descrição dos itens e as quantidades de aquisição encontram-se no Anexo I deste Termo de Referência;

1.1.3. O Estudo Técnico Preliminar é o documento preparatório ao Termo de Referência, sendo que na ocorrência de alguma divergência entre ambos, prevalecerá o disposto neste Termo de Referência;

1.2. DA ESTIMATIVA DO VALOR DE CONTRATAÇÃO E PREÇO(S) MÁXIMO(S)

1.2.1. O custo estimado da contratação, bem como o(s) preço(s) máximo(s) unitário(s) e do(s) grupo(s), quando for o caso, consta(m) no Anexo I deste Termo de Referência;

1.3. DA CLASSIFICAÇÃO DO OBJETO

1.3.1. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818 de setembro de 2021;

1.3.2. O objeto desta contratação se enquadra na descrição de bens e serviços comuns, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por edital, por meio de especificações usuais do mercado conforme no disposto no art. 6º, XIII, da Lei nº 14.133/21 e no Estudo Técnico Preliminar apêndice deste Termo de Referência;

1.4. DA VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

1.4.1. A contratação entrará em vigor após a data de recebimento da nota de empenho ou solicitação de fornecimento ou outro instrumento hábil e vigorará por 12 meses consecutivos, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/21;

1.4.2. O objeto desta contratação é enquadrado como continuado, sendo a vigência plurianual mais vantajosa, considerando a justificativa pormenorizada no Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência;

1.4.3. A prorrogação de que trata este item é condicional a:

1.4.3.1. Apresentação de relatório favorável da comissão de recebimento e fiscalização, com ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a administração, permitida a negociação com a CONTRATADA;

1.4.3.2. Demonstração de que o valor da contratação permaneça economicamente vantajoso para a administração;



- 1.4.3.3. Manifestação expressa do interesse da CONTRATADA na prorrogação e a comprovação de que mantém todas as condições de habilitação e qualificação;
 - 1.4.3.4. Renovação e/ou complementação da garantia da contratação se for o caso;
2. DA FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO
 - 2.1. A fundamentação e a descrição da necessidade de contratação encontram-se pormenorizadas em tópicos específicos do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência;
3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO TODO O CICLO DE VIDA E ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO
 - 3.1. A descrição da solução como um todo encontram-se pormenorizado em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência;
4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO
 - 4.1. Os requisitos de contratação encontram-se pormenorizados em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência;
5. DO MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL
 - 5.1. DO PRAZO DE EXECUÇÃO DO OBJETO
 - 5.1.1. O prazo para início da execução do objeto não poderá ser superior a 15 (quinze) dias consecutivos após a data de recebimento da nota de empenho ou solicitação de fornecimento ou outro instrumento hábil, podendo ser enviadas por correio eletrônico (e-mail);
 - 5.1.2. Caso não seja possível o início da execução do objeto na data assinalada, a CONTRATADA deverá comunicar o CONTRATANTE das razões respectivas, com pelo menos 5 (cinco) dias consecutivos de antecedência, para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado pelo Departamento requisitante, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior;
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 14.133/21, e cada parte ira responder 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 adoções de providências que devam ser cumpridas de imediato;
 - 6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros;
 - 6.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133/21, art. 117, caput);



- 6.7. 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 (Decreto nº 11.246/22, art. 22, VI);
- 6.7.1. O fiscal técnico do contrato anotar 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 14.133/21, art. 117, § 1º, e Decreto nº 11.246/22, art. 22, II);
- 6.7.2. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção (Decreto nº 11.246/22, art. 22, III);
- 6.7.3. 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 (Decreto nº 11.246/22, art. 22, IV);
- 6.7.4. 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 (Decreto nº 11.246/22, art. 22, V);
- 6.7.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato em tempo hábil o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246/22, art. 22, VII);
- 6.8. 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 e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246/22);
- 6.8.1. 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 (Decreto nº 11.246/22, art. 23, IV);
- 6.9. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo 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 (Decreto nº 11.246/22, art. 21, VI);
- 6.9.1. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesas e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais (Decreto nº 11.246/22, art. 21, III);
- 6.9.2. 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, a autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência (Decreto nº 11.246/22, art. 21, II);
- 6.9.3. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnicos, 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 cumprimentos de obrigações (Decreto nº 11.246/22, art. 21, VIII);

6.9.4.O gestor do contrato tomará providências para 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 (Decreto nº 11.246/22, art. 21, X);

6.9.5.O fiscal administrativo do contrato comunicará ao gestor do contrato em tempo hábil o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual (Decreto nº 11.246/2022, art. 22, VII);

6.9.6.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 (Decreto nº 11.246/22, art. 21, VI);

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. RECEBIMENTO DO OBJETO

7.1.1.Os bens serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta;

7.1.2.Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades;

7.1.3.O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 30 (trinta) dias úteis, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado;

7.1.4.O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligência para a aferição do atendimento das exigências contratuais;

7.1.5.No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei 14.133/21, comunicando-se à empresa para emissão da Nota Fiscal no que for pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento;

7.1.6.O prazo para solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação da despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo;

7.1.7.O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança jurídica e nem a responsabilidade do representante da empresa pela perfeita execução do contrato;

7.2. LIQUIDAÇÃO



7.2.1.Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022/

7.2.1.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133 de 2021;

7.2.2.Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) O prazo de validade;
- b) A data da emissão;
- c) Os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) O período respectivo de execução do contrato;
- e) O valor a pagar; e
- f) Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis;

7.2.3.Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstancia que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

7.2.4.A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ou SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido sistema mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021;

7.2.5.A administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- a) Verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
- b) Identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas;

7.2.6.Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regulariza sua situação ou no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante;

7.2.7.Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;

7.2.8.Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa;

7.2.9.Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF;

7.3. PRAZO DE PAGAMENTO



7.3.1.O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022;

7.3.2.No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA-E de correção monetária;

7.4. FORMA DE PAGAMENTO

7.4.1.O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente, indicados pelo contratado;

7.4.2.Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;

7.4.3.Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável;

7.4.3.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente;

7.4.3.2. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar;

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

8.1.1.O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de DISPENSA, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO;

8.2. EXIGÊNCIA DE HABILITAÇÃO

Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

8.2.1.HABILITAÇÃO JURÍDICA

8.2.1.1. Empresário Individual: Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.2.1.2. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

8.2.1.3. Sociedade Empresária, sociedade limitada unipessoal SLU ou Sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada – EIRELLI: Inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documentos comprobatórios de seus administradores;

8.2.1.4. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020;



8.2.1.5. Sociedade Simples: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

8.2.1.6. Sociedade Cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971;

8.2.1.7. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

8.2.2.HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

8.2.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

8.2.2.2. Prova da regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários e a Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional;

8.2.2.3. Prova de regularidade com o Fundo Garantidor do Tempo de Serviço (FGTS);

8.2.2.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

8.2.2.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade é compatível com o objeto contratual se houver;

8.2.2.6. Prova de regularidade com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.2.2.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estaduais ou Municipais relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da Lei;

8.2.2.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes Estadual e Municipal;

8.2.3.QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

8.2.3.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor – Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II;

8.2.3.2. Nas hipóteses em que a certidão for positiva, deve a licitante apresentar comprovante da homologação/deferimento pelo juízo competente do plano de recuperação judicial/extrajudicial em vigor;

9. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA



- 9.1. Comprovação de aptidão do desempenho de atividade pertinente e compatível em características com a solução global especificada neste Termo de Referência, através da apresentação de no mínimo 1 (um) atestado que comprove que a licitante tenha executado fornecimento de características técnicas e operacionais similares;
- 9.2. Esse atestado deverá ser emitido por órgãos ou entidades da administração pública direta ou indireta em nível federal, estadual ou municipal ou ainda por empresas privadas;
- 9.3. O atestado poderá ser emitido por uma ou mais entidades de direito público ou privado, e só serão aceitos se emitidos em nome da proponente;
- 9.4. Não serão aceitos atestados de terceiros ou de empresas subfornecedoras mesmo que exclusivas;
- 9.5. Os atestados deverão mostrar, clara e inequivocamente, a capacidade de atendimento aos requisitos ora estabelecidos e, adicionalmente, deverão incluir obrigatoriamente:
 - 9.5.1. Identificação da instituição responsável pela emissão, com nome e endereço completo;
 - 9.5.2. Discriminação dos itens integrantes do escopo de fornecimento correspondente;
 - 9.5.3. Data de contratação e de conclusão do fornecimento;
 - 9.5.4. Grau de satisfação da instituição com relação ao fornecimento;
10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO
 - 10.1. O custo estimado da contratação é de R\$ 46.357,56 (quarenta e seis mil. Trezentos e cinquenta e sete reais e cinquenta e seis centavos) conforme custos unitários apostos no Anexo I deste Termo de Referência;
11. DO REAJUSTE E DO REEQUILÍBRIO
 - 11.1. Os preços inicialmente propostos são fixados e irrevogáveis no prazo de 12 (doze) meses contados da data do orçamento em 14 de junho de 2024. Após o intervalo de 12 (doze) meses, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante a aplicação, pelo CONTRATANTE, do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia – IBGE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;
 - 11.2. O reajuste deverá ser pleiteado, protocolizando-o na Divisão de Compras e Licitações do Município, até o término da contratação ou até a data da prorrogação subsequente, sendo que, se não for de forma tempestiva, haverá a preclusão do direito ao reajuste;
 - 11.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o intervalo de 12 (doze) meses será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste;
 - 11.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice(s) de reajustamento, a CONTRATANTE pagará ao fornecedor a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s);
 - 11.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão) obrigatoriamente, o(s) definitivo(s);
 - 11.6. Caso o índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) determinado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor;
 - 11.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo;



- 11.8. O reajuste ou a repactuação de preços contratados serão realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo;
12. DA GARANTIA DA EXECUÇÃO CONTRATUAL
- 12.1. Não haverá a exigência da garantia de execução contratual;
13. DO ATENDIMENTO AO DISPOSTO NA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LEI Nº 13.709/2018 (LGPD)
- 13.1. A CONTRATADA FICA OBRIGADA A:
- 13.1.1. Cumprir as solicitações de Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
- 13.1.2. Cumprir com o estabelecimento pelo CONTRATANTE para o tratamento de dados e dentro das finalidades necessárias ao cumprimento do objeto adquirido;
- 13.1.3. Guardar o mais absoluto sigilo sobre os dados pessoais que lhes forem confiados por força da execução da presente contratação, estendendo tal obrigação a eventuais empregados, assumindo a responsabilidade e as consequências advindas da sua divulgação não autorizada ou utilização indevida, inclusive cível e penal;
- 13.1.4. Não utilizar os dados obtidos por meio desse ajuste para finalidade diversa;
- 13.1.5. Notificar a CONTRATANTE em caso de vazamento de dados que conduza à destruição, perda, alteração ou divulgação não autorizada de dados, por escrito, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contadas da descoberta da referida violação;
- 13.1.6. Fornecer informações úteis ao CONTRATANTE sobre a natureza e âmbito dos Dados Pessoais possivelmente afetados e as medidas corretivas tomadas ou planejadas;
- 13.1.7. Implementar medidas corretivas a fim de impedir violação e a fim de limitar o seu impacto sobre os titulares de dados, na medida do possível;
14. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTARIA
- 14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Departamento requisitante, o qual consta no documento de formalização da demanda (pedido de compra);
- 14.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:
- a) Gestão/Unidade: 06 Educação/ 10 Saúde/ 11 Assistência Social/ 16 Planejamento
 - b) Fonte de Recurso: 01
 - c) Programa de Trabalho: 0009/0021/0035/0002
 - d) Elemento de Despesa: 3390.39
 - e) Plano Interno: 719/577/157/351
- Sendo, o valor mensal com as seguintes porcentagens para cada departamento:
- 35% Educação
 - 35% Saúde
 - 15% Assistência
 - 15% Planejamento
15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS
- 15.1. Esclarecimentos técnicos referentes ao objeto deste Pregão, no Departamento de Planejamento, Divisão de Informática, com Wilson Spavier ou Danilo Ramos Fabiano, telefone (18) 33619104, ou por e-mail nti@eparaguacu.sp.gov.br, horário de atendimento das 8h as 11h e das 13h as 16h, de segunda a sexta, em dias úteis.
- 15.2. Fazem parte deste Termo de Referencia:



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista

Estado de São Paulo

Divisão de Informática - NTI

ANEXO I	Descrição dos itens e quantidades da contratação
ANEXO II	Quadro de Preços médio máximo

Emitido em 14/06/2024

Wilson Spavier

Assessor de Gabinete

Tatiani dos Santos Correa

Diretora Departamento de Planejamento



ANEXO I

Descrição dos Itens e Quantidades da Contratação

ID: 029573

DATA: 14/06/2024

OBJETO: Serviço de comunicação de dados simétrico de 500 Mbps com serviço de anti DDoS

TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO	LOTE	ITEM	PRODUTO / SERVIÇO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO	VALOR TOTAL MÁXIMO
I	1	1	Prestação de serviço de acesso corporativo à internet (rede mundial de computadores) em banda larga dedicada (simétrico), com velocidade inicial de 500 Mbps (quinhentos megabits por segundo), com 04 IPs válidos, com serviço de Anti-DDoS para atendimento ao datacenter da contratante;1.2.2. O período de contratação será de 12 (doze) meses, prorrogáveis por períodos de 12 (doze) meses até o máximo de 120 (cento e vinte) meses conforme a necessidade do contratante; Deverá ser fornecida a troca de tráfego para permitir roteamento FULL Routing BGP, recebendo a totalidade das rotas da Rede Municipal de Computadores;1.2.4. Deverá ser provida conexão dedicada, operando 24 horas por dia, nos 7 dias da semana;1.2.5. A contratada deverá prover e instalar um roteador (CPE), nas dependências da CONTRATANTE (Sala Cofre), a ser designada por esta, sem custos à contratante com as seguintes características técnicas mínimas:a) O equipamento e seus módulos e softwares não deverão constar em nenhuma lista de fabricante com as situações "End-of-sale", "End-of-Order", "End-of-Life" ou "End-of-Support";b) Deve implementar os protocolos de roteamento OSPFv2, OSPFv3 e BGP-4;c) Deve possuir suporte nativo ao protocolo IPv6;d) Deve implementar o protocolo MP-BGP (Multiprotocol Extensions do BGP-4);e) Deve implementar Gracefull Testart Mechanism do BGP;f) Deve implementar BGP Communities Attribute;g) Deve implementar BGP Extended Communities Attribute;h) Deve implementar Bidirectional Forwarding Detection(BFD);i) Deve implementar Bidirectional Forwarding Detection (BFD) for IPv4 and IPv6 (Single Hop);j) Deve implementar Generic Application of Bidirectional Forwarding Detection (BFD);k) Deve implementar Bidirection Forwarding Detection (BFD) for Multihop Patths;l) Deve possuir suporte ao protocolo Netflow v9 ou superior;m) Deve possuir suporte ao protocolo 802.1q;n) Deve possuir suporte aos protocolos Telnet e SSHv2;o) Deve possuir gerenciamento local através de uma porta console;p) Todos os cabos e adaptadores necessários para o gerenciamento através da porta console deverão ser fornecidos pela contratada de forma a propiciar o gerenciamento do roteador a partir de uma porta USB padrão 2.0;q) Deve possuir suporte ao protocolo SNMP (Simple Network Management Protocol), nas versões V1, V2 e V3;r) Deve possuir memória suficiente para armazenar em sua tabela de roteamento o Full Routing BGP-4 da internet admitindo crescimento futuro para no mínimo 2 (dois) milhões de rotas;s) Deve possuir no mínimo 8GB de memória RAM disponível para o sistema operacional do roteador;t) Deve possuir no mínimo 1 GB de memória flash;u) Deverá ser disponibilizado para a contratante com o último release de	serv/mes	12	3.863,13	46.357,56



		<p>software estável disponibilizado pelo fabricante, capaz de atender a todos os requisitos acima, incluindo o suporte à atualização do referido software durante o período de vigência do contrato;v) Deve ser montável em rack padrão EIA-310 com largura padrão 19" ocupando no máximo 1U de altura;w) Deve possuir fontes auto-range redundantes AC (100-240V 50-60Hz) viabilizando a alimentação elétrica através de fontes de energia distintas;1.2.6. O roteador e o canal de comunicação devem ser exclusivos e dedicados a CONTRANTE, não podendo haver compartilhamento com outros clientes/usuários da CONTRATADA;1.2.7. CASO A CONTRATADA JÁ FORNEÇA ESSE TIPO DE SERVIÇO A CONTRATANTE A MESMA SO PODERÁ PARTICIPAR CASO O LINK DE DADOS VENHA DE BACKBONE E CANAL DE COMUNICAÇÃO DIFERENTE DO JÁ CONTRATADO, COM A APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO PERTINENTE PARA A COMPROVAÇÃO;1.2.8. O meio de transmissão do canal de comunicação (a partir do ponto de presença do provedor até a sede da contratante) deve ser obrigatoriamente em fibra. Todos os equipamentos e obras de infraestrutura necessária para essa conexão são de responsabilidade da CONTRATADA;1.2.9. O acesso deverá ser provido por meio de backbone próprio da prestadora de serviço;1.2.10. O provedor não poderá aplicar nenhum tipo de filtro de pacotes que possa incidir sobre o tráfego normal originado ou destinado ao backbone da CONTRATANTE. Qualquer exceção a essa regra deverá ter a concordância formal da CONTRATANTE;1.2.11. A solução AntiDDoS a ser implementada pela contratada deverá possuir funcionalidades de monitoramento, detecção e mitigação de ataques, mantidas em operação ininterrupta durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, nos 7 (sete) dias da semana, no período de vigência do contratual;1.2.12. No caso de ataques de negação de serviço – DoS ou DDoS – aos endereços IPs da CONTRATANTE, após identificação o provedor deverá possuir mecanismo de bloqueio de tráfego não desejados;1.2.13. A contratada deverá publicar a faixa de As e ASN da contratada para todas as operadoras de telecomunicações nacionais e internacionais através do protocolo de roteamento externo eBGP;1.2.14. Deverá ser disponibilizada pela CONTRATADA, sem qualquer ônus adicional uma URL, site da WEB, para monitoramento on-line, onde se obterá informações relativas ao gerenciamento do serviço. Deverão ser fornecidos dados como disponibilidade, ocupação da banda, e também sobre as tendências e horários de maior/menor utilização e demais informações que possibilitem o perfeito gerenciamento do serviço;1.2.15. REQUISITOS DO BACKBONE DA CONTRATADA.1.2.15.1. O provedor deve possuir licença da ANATEL para explorar serviços de Rede Especializados – SER ou Serviços de Comunicação Multimídia – SCM;1.2.15.2. O backbone IP do provedor deverá ser capaz de prover trânsito nacional e internacional para o SISTEMA AUTÔNOMO (AS) d CONTRATANTE, com suporte ao protocolo BGP-4;1.2.15.3. O roteador do provedor deve estar apto a enviar, através do protocolo BGP-4, a tabela de roteamento do backbone do provedor de forma completa ou sumarizada, para o AS da CONTRATANTE. A CONTRATANTE poderá optar por receber a tabela de roteamento completa ou sumarizada;1.2.15.4. O provedor deve suportar, implementar e executar a autenticação de sessões BGP via MD5, segundo a norma RFC2385 ou a mais atual;1.2.15.5. O provedor deve ter seu backbone IP com saída internacional com destino direto para os Estados Unidos da América (EUA) com no mínimo 100 Gbps. Essa saída deve ser composta por uma ou mais conexões ponto-a-ponto entre o backbone IP do provedor e do AS remoto, sem backbones intermediários. O provedor deve anexar à proposta técnica documentação que comprove este item. Serão aceitos para comprovação: declaração fornecida por</p>				
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--



		<p>parceiros ou fornecedores com o qual realiza troca de tráfego informando a quantidade de canais e a banda de cada canal;1.2.15.6. O backbone IP do provedor deve possuir saídas múltiplas para Europa com no mínimo 10Gbps. O provedor deve anexar à proposta técnica declaração própria de que está apto a fornecer este item;1.2.15.7. O provedor deve ter seu backbone IP com saída internacional com destino direto para pelo menos um backbone da América Latina na velocidade de 10 Gbps. O provedor deve anexar à proposta técnica declaração própria de que está apto a fornecer este item;1.2.15.8. O backbone IP do provedor deve ter saída com destino direto para pelo menos outros 03 provedores de backbone IP nacionais, com banda de 200 Gbps, no mínimo. O provedor deve anexar à proposta técnica declaração própria de que está apto a fornecer este item;1.2.15.9. A CONTRATADA deverá configurar em sua infraestrutura de backbone mecanismos para identificar e evitar que o acesso (link de internet) da CONTRATANTE atue como ponto de trânsito ou troca tráfego entre os provedores de internet mundiais;1.2.15.10. A solução deverá, tecnologicamente, ser baseada em equipamentos que utilizem padrões vigentes no mercado;1.2.15.11. O canal de comunicação e a porta de acesso devem ser exclusivos e dedicados, não podendo haver compartilhamento com outros clientes/usuários do licitante. O acesso deverá ser provido através de backbone próprio da contratada, não sendo permitida a utilização de backbone de terceiros;1.2.15.12. O provedor deve manter o ponto de presença de sua rede IP em Paraguaçu Paulista interconectado com o ponto de presença com saída internacional através de fibras ópticas com, no mínimo o dobro da banda contratada, sem passar por roteadores de terceiros nestes trechos;1.2.16. ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO ANTI-DDoS1.2.16.1. A contratada deverá prover, no âmbito do serviço de segurança do link de internet, uma solução para identificação, tratamento e mitigação transparente de ataques do tipo negação de serviço DoS (Denial of Service) e do tipo de serviço distribuído DDoS (Distributed Denial of Service);1.2.16.2. A solução deverá ser baseada em roteamento (BGP) e proteger apenas as redes roteadas para os Centros de Mitigação;1.2.16.3. O ataque deverá ser mitigado na estrutura da contratada, separando o tráfego legítimo do malicioso, de modo que os serviços de internet providos pela contratada continuem disponíveis à contratante;1.2.16.4. A solução deverá ser capaz de mitigar e entregar, conforme largura de banda contratada, até 700 Mbps de tráfego limpo diretamente no CPE da CONTRATANTE;1.2.16.5. A solução deve suportar uma quantidade mínima de dois (02) prefixos IP "/24" protegidos;1.2.16.6. A contratada deverá prover o serviço de mitigação sem limitação de tempo de duração do ataque e com quantidade ilimitada de eventos de ataque ao longo da vigência contratual;1.2.16.7. Não deverá existir restrição quanto ao tempo mínimo de intervalo entre os procedimentos de mitigação;1.2.16.8. A solução deverá ser capaz de prover proteção, no mínimo, contra os seguintes ataques que explorem a capacidade dos canais de comunicação (ataques volumétricos): UDP Flood, ICMP Flood, DNS Amplification, NTP Amplification e SSDP Amplification;1.2.16.9. A solução deverá ser capaz de prover proteção, no mínimo, contra os seguintes ataques que explorem a capacidade de processamento de requisições da infraestrutura de redes: SYN Flood, TCP Floag Abuses, Smurf, Teardrop, Pingo f Death e Fragmentação excessiva;1.2.16.10. A contratada deve disponibilizar uma central de atendimento, com equipe especializada (SOC – Security Operation Center) em monitoramento, detecção e mitigação de ataques, com opção de atendimento através de telefone 0800, correio eletrônico, em idioma português brasileiro, durante as 24</p>				
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--



		<p>(vinte e quatro) horas do dia, nos 7 (sete) dias da semana, no período de vigência contratual;1.2.16.11. A contratada deverá realizar a mitigação dos principais tipos de ataque conhecidos em até 15 minutos, após detectado o ataque;1.2.16.12. As soluções de detecção e mitigação devem possuir serviço de atualização de assinaturas de ataques;1.2.16.13. Em casos de ataques não detectados pela solução, quando identificados pela contratante, deverão ser mitigados pela contratada após a abertura de chamado através da Central de Atendimento, em até 15 minutos, sem nenhum ônus ao contratante;1.2.17. ENTREGA E INSTALAÇÃO1.2.17.1. Toda a instalação e a configuração dos equipamentos componentes da solução deverá ser realizada pela empresa contratada;1.2.17.2. A ponta "A" da conexão será instalada no prédio do Paço Municipal, localizado à Avenida Siqueira Campos, 1430 – Paraguaçu Paulista – SP e a ponta "B" no site da CONTRATADA;1.2.17.3. É de responsabilidade da contratada a passagem de fibra óptica até a sala onde ficarão instalados os equipamentos de terminação da CONTRATADA, conforme o endereço listado acima;1.2.17.4. Não deverá haver custos associados à instalação, mudanças de endereço e alteração de velocidade, os quais deverão estar previstos como parte do serviço a ser fornecido, não sendo cobrados à parte;1.2.17.5. A configuração inicial do roteador a ser instalado nas dependências da CONTRATANTE será realizada pela CONTRATADA, conforme informações dos prefixos próprios da CONTRATANTE;1.2.17.6. O prazo para deixar o serviço operacional, incluindo-se instalação de equipamentos, passagem de fibra, configuração de BGP, será de 30 dias corridos após a assinatura do contrato;1.2.17.7. Qualquer equipamento a ser instalado nas dependências da contratante deverá obrigatoriamente, operar em 110V AC. Aparelhos com seleção automática de tensão também serão aceitos. Não serão aceitos equipamentos que operem em 48V através de retificadores externos;1.2.17.8. Após a ativação do serviço deverá disponibilizar os canais de atendimento à contratante com número de contato gratuito (0800), informações de e-mail do serviço de atendimento e Portal Eletrônico de Serviços;1.2.18. CENTRAL DE ATENDIMENTO1.2.18.1. A CONTRATADA deverá manter Central de Atendimento para registro, acompanhamento, resolução de problemas e esclarecimentos de dúvidas; 1.2.18.2. O serviço da Central de Atendimento deverá estar plenamente disponível no regime 24x7 (durante as vinte e quatro horas do dia por sete dias da semana);1.2.18.3. Cada atendimento deverá possuir um identificador único para facilitar o acompanhamento das soluções;1.2.18.4. O contratante poderá, ainda, abrir ocorrências de serviço diretamente com o consultor responsável, a ser designado pela CONTRATADA;1.2.18.5. O acesso à Central deverá ocorrer, no mínimo, por ligação telefônica gratuita, portal de acesso e por correio eletrônico;1.2.18.6. Os técnicos da Central de Atendimento da CONTRATADA deverão conhecer as características dos serviços de comunicação disponibilizados ao contratante, estando aptos a dar as informações básicas sobre seu funcionamento;1.2.18.7. As ocorrências de serviço serão encerradas somente após o aceite pelo CONTRATANTE;1.2.18.8. No momento do encerramento da ocorrência de serviço, a CONTRATADA deverá contatar a CONTRATANTE para que esta possa se certificar do retorno do serviço e dar o aceite;1.2.18.9. A CONTRATADA deverá designar e manter um preposto ou consultor responsável para atendimento das questões relacionadas ao serviço fornecido;1.2.19. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO1.2.19.1. A CONTRATADA deve obedecer aos SLAs descritos na Tabela 2 para o serviço de acesso a internet, de acordo com a severidade do incidente e prazo de solução:Tabela 2: Prazos de</p>				
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--



		<p>atendimentoSeveridade Situação Prazo de SoluçãoALTA Serviço Indisponível 02 HorasMÉDIA Serviço com degradação de qualidade 04 HorasBAIXA Problemas com baixo impacto no serviço 08 Horas1.2.19.1.1. O prazo máximo referenciado na Tabela 2 para solução de problemas que gerem indisponibilidade total dos serviços (Severidade Alta) será de até 02 (duas) horas corridas, após a abertura do chamado de serviço;1.2.19.1.2. O prazo máximo referenciado na Tabela 2 para solução de problemas que geram degradação do serviço (Severidade Média) será de 04 (quatro) horas corridas, após a abertura do chamado de serviço. Entende-se por degradação do serviço, problemas de latência acima do requisitado, perda de pacotes excedendo os parâmetros definidos, problemas de roteamento e outros problemas que não causem a interrupção total do serviço, mas que afetem o seu funcionamento normal;1.2.19.1.3. O prazo máximo referenciado na Tabela 2 para solução de problemas com baixo impacto nos serviços (Severidade Baixa) será de 08 (oito) horas corridas, após a abertura do chamado de serviço. Entende-se que os referidos problemas tenham baixo impacto no serviço ou risco de gerar parada ou degradação no serviço, como: alto índice de utilização de CPU, interfaces atingindo valores de tráfego próximo ao limite de sua capacidade dentre outros problemas não especificados taxativamente neste Edital; 1.2.19.2. O índice de disponibilidade do serviço deverá ser de, no mínimo, 99,8% ao mês, levando em conta os períodos de manutenção do circuito, dos quais deverão ser agendados e acordados com a Divisão de Informática da CONTRATANTE, e executados somente fora do horário de expediente conforme item 2.6.12;1.2.19.3. A CONTRATADA deve garantir um tempo de resposta médio de, no máximo 100ms (cem milissegundos) entre o seu roteador, instalado na sede da contratante, e demais roteadores de borda quaisquer do seu backbone IP no Brasil. Entende-se por tempo de resposta o tempo necessário para um pacote de 64 Bytes ir do roteador instalado na sede do CONTRATANTE até o roteador de borda e retornar (RTT);1.2.19.4. A CONTRATADA deve garantir um tempo de resposta médio de, no máximo 250ms (duzentos e cinquenta milissegundos) entre o seu roteador, instalado na sede da CONTRATANTE, e os roteadores dos ASs remotos nos Estados Unidos da América (EUA);1.2.19.5. A CONTRATADA deve garantir que, entre o seu roteador, instalado na sede da contratante, e quaisquer outro roteador de borda do seu backbone IP no Brasil, a perda média máximo de pacotes não ultrapasse 3% (três por cento). Se este índice for maior que o requerido, o serviço será considerado indisponível e serão aplicados os descontos e penalidades referentes à indisponibilidade do serviço;1.2.19.6. As chamadas técnicas durante o período de vigência do contrato deverão ser resolvidas de acordo com o nível de serviço;1.2.19.7. Quando acionada a área de suporte da contratada, esta deverá informar a cada 1 (uma) hora corrida, a situação do reparo. E ainda para o caso de o reparo não ser solucionado no prazo devido, informar os níveis de recorrência;1.2.19.8. A alteração de velocidade deverá ser implementada em um prazo máximo de 10 dias corridos, a contar da data de solicitação formal pela CONTRATANTE;1.2.19.9. A comunicação da contratante para alteração de velocidade poderá ser realizada por e- mail, contato telefônico à Central de Atendimento da contratada ou por meio do Portal de Serviços;1.2.19.10. Interrupções programadas, para manutenções preventivas, deverão ser negociadas com a CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis;1.2.19.11. Quando a CONTRATANTE não for informada sobre a interrupção de manutenção programada realizada pela CONTRATADA, será considerado como “indisponibilidade”,</p>				
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--



		<p>sofrendo as consequências advindas deste fato e descritas na seção de Penalidades;1.2.19.12. A CONTRATADA deve iniciar a ação de mitigação do ataque DDoS imediatamente após a sua detecção e permanecer com a mitigação até o termino do ataque, ocorrendo cobrança de multa de 0,5% sobre o valor do contrato, a cada minuto corrido de atraso;1.2.19.13. Em casos de solicitação específica do CONTRATANTE, a contratada deverá configurar filtro de rede a fim de evitar tráfego indesejado. A CONTRATADA será informada pelo CONTRATANTE sobre o(s) endereço(s) IP(s) a serem bloqueados, devendo configurar o respectivo filtro em até 1 (uma) hora corrida após a abertura do chamado em sua Central de Atendimento;1.2.19.14. O prazo para deixar o serviço operacional, incluindo-se instalação de equipamentos, passagem de fibra, configurações de BGP, será de até 30 dias corridos após assinatura do contrato;1.2.20. MANUTENÇÃO DO BACKBONE E DO SERVIÇO1.2.20.1. A CONTRATADA deverá efetuar a manutenção preventiva e corretiva do seu backbone, circuitos de acesso e equipamentos, incluindo os roteadores instalados nas dependências da CONTRATANTE;1.2.20.2. A manutenção inclui reposição dos equipamentos, peças e infraestrutura, como cabos, conectores, adaptadores, entre outros, sem custos adicionais ao CONTRATANTE;1.2.20.3. A CONTRATADA deverá manter estrutura própria de operação e manutenção, estabelecida em Paraguaçu Paulista, e composta, no mínimo, por integrantes com formação na área de telecomunicações, engenharia elétrica ou computação;1.2.20.4. Os equipamentos defeituosos, caso não possam ser reparados, deverão ser substituídos atendendo aos níveis de SLA contratado;1.2.20.5. A CONTRATADA deverá monitorar e supervisionar a sua rede de transporte mantendo o seu perfeito funcionamento, diagnosticando e solucionando falhas prontamente;1.2.20.6. A CONTRATANTE poderá utilizar eventuais ferramentas próprias de monitoria para aferir a disponibilidade do serviço contratado, o que não eximirá a obrigatoriedade da CONTRATADA de realizar a monitoria do serviço fornecido;1.2.20.7. A indisponibilidade de um circuito será medida considerando-se o tempo decorrido entre a ocorrência efetiva da indisponibilidade e a restauração completa de sua operação;1.2.20.8. A indicação do início da indisponibilidade poderá ser realizada através de qualquer ferramenta de teste ou monitoria da CONTRATANTE ou da CONTRATADA com informações históricas que possa comprovar o horário inicial e final da interrupção do serviço;1.2.20.9. Serão excluídas dessa contagem as interrupções causadas por eventual falha de energia elétrica nas unidades organizacionais da CONTRATANTE ou outros fatores técnicos relacionados às suas instalações e infraestrutura que venham a causar interrupção do serviço fornecido pela CONTRATADA, desde que devidamente comprovados;1.2.20.10. Quaisquer modificações e/ou reconfigurações que necessitem ser executadas nos equipamentos pela CONTRATADA, deverão ser autorizadas e acompanhadas por um técnico da CONTRATANTE;1.2.20.11. As interrupções programadas por solicitação da CONTRATADA, ou por necessidade da CONTRATANTE, em função de parada técnica para manutenção e reconfiguração de seus equipamentos, desde que previamente acordadas com a CONTRATANTE, não serão contabilizadas para o cálculo de disponibilidade do serviço;1.2.20.12. Serão excluídas desta contagem as interrupções programadas para manutenção, desde que a CONTRATADA efetue comunicação com pelo menos 2 (dois) dias úteis de antecedência e que a interrupção ocorra entre 00h00min e 06h00min de segunda a sexta e de 00h00min e 08h00min em sábados, domingos e feriados nacionais e estaduais;1.2.20.13. A CONTRATADA</p>				
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--



		<p>deverá garantir sigilo e inviolabilidade das informações que eventualmente possa ter acesso durante os procedimentos de instalação e manutenção de seus equipamentos, bem como durante a operação do serviço, atendendo assim a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD;1.2.20.14. O prazo máximo para solução de problemas de indisponibilidade no serviço será de 2 (duas) horas corridas após abertura da ocorrência do incidente, conforme as regras de SLA descritas neste Estudo Técnico Preliminar;1.2.20.15. O valor de desconto (glosa) por indisponibilidade total dos serviços será determinado considerando cada intervalo de 30 (trinta) minutos, de indisponibilidade no circuito, de acordo com a seguinte equação:Onde: VD = valor do desconto VM = valor mensal do serviço N = quantidade de unidades de períodos inteiros de 30 (trinta) minutos de indisponibilidade 1440 = total de períodos inteiros de 30 (trinta) minutos mensal de serviços $VM/1440 * N = VD$1.2.20.16. Os descontos aplicados por conta da anterior não isentam a aplicação das demais penalidades na seção de "Penalidades" deste Edital;1.2.21. PROCEDIMENTOS PARA CHAMADOS TÉCNICOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA1.2.21.1. Os atendimentos a chamados de manutenção corretiva deverão adotar um roteiro básico, descrito a seguir, que poderá ser ajustado pelo contratante durante a vigência do contrato, mediante aviso à contratada, com antecedência de 30 (trinta) dias;1.2.21.2. Abertura de Chamado Técnico:I. Os serviços de manutenção corretiva deverão ser prestados pelos Centros de Atendimento mediante chamado efetuado pela CONTRATANTE, ao setor especificamente designado e capacitado da CONTRATADA, que para efeitos do presente será designado o Service Desk da CONTRATADA (SDC);II. Os chamados serão centralizados no SDC;III. A CONTRATANTE poderá realizar a abertura do chamado através de ligação telefônica, acesso ao portal de atendimento da CONTRATADA, através de e-mail ou por ferramenta própria de gestão de incidentes que seja capaz de gerar notificação automática ao SDC da CONTRATADA;IV. Na abertura do chamado o CONTRATANTE informará os detalhes do problema/defeito presente no serviço;1.2.21.3. Encerramento do Chamado Técnico:I. A CONTRATANTE fiscalizará o andamento e o encerramento do chamado, podendo efetuar consultas, cobrar posição, solicitar urgência, definir prioridade, etc., através de contato telefônico, correio eletrônico ou através do SDC;II. Após o atendimento de cada chamado a CONTRATADA deverá enviar um relatório contendo a descrição do chamado, data e hora de abertura e de fechamento e os detalhes das ações realizadas para recuperação do serviço;III. Se houver atendimento da CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE (Datacenter) para reparo de equipamentos de transmissão de dados, switches, roteadores, etc., a CONTRATADA deverá preencher um Relatório de Atendimento Técnico, RAT;IV. No RAT, deverá constar o nome do técnico e do usuário de forma legível, bem como suas assinaturas;V. O modelo do RAT contendo as informações mínimas deverá ser apresentado à CONTRATADA após a assinatura do CONTRATO;VI. O chamado será encerrado somente após a solução definitiva do defeito. Caso a solução seja temporária, o SDC deverá comunicar a situação à CONTRATANTE e informar a previsão para solução definitiva. Nesta situação o chamado não será encerrado;1.2.21.4. Da contagem do prazo de atendimento do chamado Técnico. O prazo de atendimento deverá seguir rigorosamente as definições de SLA descritos nos itens 1.2.19;II. O início da contagem do prazo de atendimento será computado da data do encaminhamento do incidente pela CONTRATANTE;III. Para efeitos de atendimento ao SLA de reparo e recuperação do serviço, será considerado o período de início (Abertura do Chamado Técnico) e o prazo final da solução</p>				
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista

Estado de São Paulo

Divisão de Informática - NTI

		(Encerramento do Chamado Técnico);IV. Para efeito de desconto por interrupção do serviço, glosa de valores, será considerado o período completo da inoperância, do início da indisponibilidade até o retorno total do serviço;V. Para efeito da caracterização do encerramento de chamados, será considerada a data e hora da comunicação, realizada junto ao sistema SDC, com a informação da solução e também se for o caso de atendimento em loco, a inserção do Relatório de Atendimento Técnico – RAT, devidamente assinado pelo técnico e usuário local do atendimento, constando a solução definitiva, bem como o que foi executado para tal solução;				
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

VALOR TOTAL: **R\$ 46.357,56**



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista

Estado de São Paulo

Divisão de Informática - NTI

ANEXO II

Quadro de Preços Médio Máximo

MAPA DE APURAÇÃO DE PREÇOS

DATA			OBJETO								VALOR TOTAL	
14/06/2024			Serviço de comunicação de dados simétrico de 500 Mbps com serviço de anti DDoS								R\$ 46.357,56	
ANEXO	LOTE	ITEM	PRODUTO / SERVIÇO	UNIDADE	QTDE.	CONTRATAÇÕES SIMILARES (OUTROS ÓRGÃOS)	PORTAL NACIONAL DE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS	MR DA SILVA PROVEDOR DE INTERNET	NETONNE - INTERNET & TELECOM	MÉDIA ARITMÉTICA	TOTAL	
I	1	1	Prestação de serviço de acesso corporativo à internet (rede mundial de computadores) em banda larga dedicada (simétrico), com velocidade inicial de 500 Mbps (quinhentos megabits por segundo), com 04 IPs válidos, com serviço de Anti-DDoS para atendimento ao datacenter da contratante;1.2.2. O período de contratação será de 12 (doze) meses, prorrogáveis por períodos de 12 (doze) meses até o máximo de 120 (cento e vinte) meses conforme a necessidade do contratante; Deverá ser fornecida a troca de tráfego para permitir roteamento FULL Routing BGP, recebendo a totalidade das rotas da Rede Municipal de Computadores;1.2.4. Deverá ser provida conexão dedicada, operando 24 horas por dia, nos 7 dias da semana;1.2.5. A contratada deverá prover e instalar um roteador (CPE), nas dependências da CONTRATANTE (Sala Cofre), a ser designada por esta, sem custos à contratante com as seguintes características técnicas mínimas:a) O equipamento e seus módulos e softwares não deverão constar em nenhuma lista de fabricante com as situações “End-of-sale”, “End-of-Order”, “End-of-Life” ou “End-of-Support”;b) Deve implementar os protocolos de roteamento OSPFv2, OSPFv3 e BGP-4;c) Deve possuir suporte nativo ao protocolo IPv6;d) Deve implementar o protocolo MP-BGP (Multiprotocol Extensions dor BGP-4);e) Deve implementar Gracefull Testart Mechanism dor BGP;f) Deve implementar BGP Communities	serv/mes	12	4.440,00	3.812,50	3.700,00	3.500,00	3.863,13	46.357,56	



		Attribute;g) Deve implementar BGP Extended Communities Attribute;h) Deve implementar Bidirectional Forwarding Detection(BFD);i) Deve implementar Bidirectional Forwarding Detection (BFD) for IPv4 and IPv6 (Single Hop);j) Deve implementar Generic Application of Bidirectional Forwarding Detection (BFD);k) Deve implementar Bidirectional Forwarding Detection (BFD) for Multihop Paths;l) Deve possuir suporte ao protocolo Netflow v9 ou superior;m) Deve possuir suporte ao protocolo 802.1q;n) Deve possuir suporte aos protocolos Telnet e SSHv2;o) Deve possuir gerenciamento local através de uma porta console;p) Todos os cabos e adaptadores necessários para o gerenciamento através da porta console deverão ser fornecidos pela contratada de forma a propiciar o gerenciamento do roteador a partir de uma porta USB padrão 2.0;q) Deve possuir suporte ao protocolo SNMP (Simple Network Management Protocol), nas versões V1, V2 e V3;r) Deve possuir memória suficiente para armazenar em sua tabela de roteamento o Full Routing BGP-4 da internet admitindo crescimento futuro para no mínimo 2 (dois) milhões de rotas;s) Deve possuir no mínimo 8GB de memória RAM disponível para o sistema operacional do roteador;t) Deve possuir no mínimo 1 GB de memória flash;u) Deverá ser disponibilizado para a contratante com o último release de software estável disponibilizado pelo fabricante, capaz de atender a todos os requisitos acima, incluindo o suporte à atualização do referido software durante o período de vigência do contrato;v) Deve ser montável em rack padrão EIA-310 com largura padrão 19" ocupando no máximo 1U de altura;w) Deve possuir fontes auto-range redundantes AC (100-240V 50-60Hz) viabilizando a alimentação elétrica através de fontes de energia distintas;1.2.6. O roteador e o canal de comunicação								
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--



		<p>devem ser exclusivos e dedicados a CONTRANTE, não podendo haver compartilhamento com outros clientes/usuários da CONTRATADA;1.2.7. CASO A CONTRATADA JÁ FORNEÇA ESSE TIPO DE SERVIÇO A CONTRATANTE A MESMA SO PODERÁ PARTICIPAR CASO O LINK DE DADOS VENHA DE BACKBONE E CANAL DE COMUNICAÇÃO DIFERENTE DO JÁ CONTRATADO, COM A APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO PERTINENTE PARA A COMPROVAÇÃO;1.2.8. O meio de transmissão do canal de comunicação (a partir do ponto de presença do provedor até a sede da contratante) dever ser obrigatoriamente em fibra. Todos os equipamentos e obras de infraestrutura necessária para essa conexão são de responsabilidade da CONTRATADA;1.2.9. O acesso deverá ser provido por meio de backbone próprio da prestadora de serviço;1.2.10. O provedor não poderá aplicar nenhum tipo de filtro de pacotes que possa incidir sobre o tráfego normal originado ou destinado ao backbone da CONTRATANTE. Qualquer exceção a essa regra deverá ter a concordância formal da CONTRATANTE;1.2.11. A solução AntiDDoS a ser implementada pela contratada deverá possuir funcionalidades de monitoramento, detecção e mitigação de ataques, mantidas em operação ininterrupta durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, nos 7 (sete) dias da semana, no período de vigência do contratual;1.2.12. No caso de ataques de negação de serviço – DoS ou DDoS – aos endereços IPs da CONTRATANTE, após identificação o provedor deverá possuir mecanismo de bloqueio de tráfego não desejados;1.2.13. A contratada deverá publicar a faixa de As e ASN da contratada para todas as operadoras de telecomunicações nacionais e internacionais através do protocolo de roteamento externo eBGP;1.2.14. Deverá ser disponibilizada pela</p>							
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--



		<p>CONTRATADA, sem qualquer ônus adicional uma URL, site da WEB, para monitoramento on-line, onde se obterá informações relativas ao gerenciamento do serviço. Deverão ser fornecidos dados como disponibilidade, ocupação da banda, e também sobre as tendências e horários de maior/menor utilização e demais informações que possibilitem o perfeito gerenciamento do serviço;1.2.15. REQUISITOS DO BACKBONE DA CONTRATADA.1.2.15.1. O provedor deve possuir licença da ANATEL para explorar serviços de Rede Especializados – SER ou Serviços de Comunicação Multimídia – SCM;1.2.15.2. O backbone IP do provedor deverá ser capaz de prover trânsito nacional e internacional para o SISTEMA AUTÔNOMO (AS) d CONTRATANTE, com suporte ao protocolo BGP-4;1.2.15.3. O roteador do provedor deve estar apto a enviar, através do protocolo BGP-4, a tabela de roteamento do backbone do provedor de forma completa ou resumida, para o AS da CONTRATANTE. A CONTRATANTE poderá optar por receber a tabela de roteamento completa ou resumida;1.2.15.4. O provedor deve suportar, implementar e executar a autenticação de sessões BGP via MD5, segundo a norma RFC2385 ou a mais atual;1.2.15.5. O provedor deve ter seu backbone IP com saída internacional com destino direto para os Estados Unidos da América (EUA) com no mínimo 100 Gbps. Essa saída deve ser composta por uma ou mais conexões ponto-a-ponto entre o backbone IP do provedor e do AS remoto, sem backbones intermediários. O provedor deve anexar à proposta técnica documentação que comprove este item. Serão aceitos para comprovação: declaração fornecida por parceiros ou fornecedores com o qual realiza troca de tráfego informando a quantidade de canais e a banda de cada canal;1.2.15.6. O backbone IP do provedor</p>							
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista

Estado de São Paulo

Divisão de Informática - NTI

		<p>deve possuir saídas múltiplas para Europa com no mínimo 10Gbps. O provedor deve anexar à proposta técnica declaração própria de que está apto a fornecer este item;1.2.15.7. O provedor deve ter seu backbone IP com saída internacional com destino direto para pelo menos um backcone da América Latina na velocidade de 10 Gbps. O provedor deve anexar à proposta técnica declaração própria de que está apto a fornecer este item;1.2.15.8. O backbone IP do provedor deve ter saída com destino direto para pelo menos outros 03 provedores de backbone IP nacionais, com banda de 200 Gbps, no mínimo. O provedor deve anexar à proposta técnica declaração própria de que está apto a fornecer este item;1.2.15.9. A CONTRATADA deverá configurar em sua infraestrutura de backbone mecanismos para identificar e evitar que o acesso (link de internet) da CONTRATANTE atue como ponto de trânsito ou troca tráfego entre os provedores de internet mundiais;1.2.15.10. A solução deverá, tecnologicamente, ser baseada em equipamentos que utilizem padrões vigentes no mercado;1.2.15.11. O canal de comunicação e a porta de acesso devem ser exclusivos e dedicados, não podendo haver compartilhamento com outros clientes/usuários do licitante. O acesso deverá ser provido através de backbone próprio da contratada, não sendo permitida a utilização de backbone de terceiros;1.2.15.12. O provedor deve manter o ponto de presença de sua rede IP em Paraguaçu Paulista interconectado com o ponto de presença com saída internacional através de fibras ópticas com, no mínimo o dobro da banda contratada, sem passar por roteadores de terceiros nestes trechos;1.2.16. ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO ANTI-DDoS1.2.16.1. A contratada deverá prover, no âmbito do serviço de segurança do link de internet, uma solução para</p>								
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--



		<p>identificação, tratamento e mitigação transparente de ataques do tipo negação de serviço DoS (Denial of Service) e do tipo de serviço distribuído DDoS (Distributed Denial of Service);1.2.16.2. A solução deverá ser baseada em roteamento (BGP) e proteger apenas as redes roteadas para os Centros de Mitigação;1.2.16.3. O ataque deverá ser mitigado na estrutura da contratada, separando o tráfego legítimo do malicioso, de modo que os serviços de internet providos pela contratada continuem disponíveis à contratante;1.2.16.4. A solução deverá ser capaz de mitigar e entregar, conforme largura de banda contratada, até 700 Mbps de tráfego limpo diretamente no CPE da CONTRATANTE;1.2.16.5. A solução deve suportar uma quantidade mínima de dois (02) prefixos IP "/24" protegidos;1.2.16.6. A contratada deverá prover o serviço de mitigação sem limitação de tempo de duração do ataque e com quantidade ilimitada de eventos de ataque ao longo da vigência contratual;1.2.16.7. Não deverá existir restrição quanto ao tempo mínimo de intervalo entre os procedimentos de mitigação;1.2.16.8. A solução deverá ser capaz de prover proteção, no mínimo, contra os seguintes ataques que explorem a capacidade dos canais de comunicação (ataques volumétricos): UDP Flood, ICMP Flood, DNS Amplification, NTP Amplification e SSDP Amplification;1.2.16.9. A solução deverá ser capaz de prover proteção, no mínimo, contra os seguintes ataques que explorem a capacidade de processamento de requisições da infraestrutura de redes: SYN Flood, TCP Flood, Abuses, Smurf, Teardrop, Ping of Death e Fragmentação excessiva;1.2.16.10. A contratada deve disponibilizar uma central de atendimento, com equipe especializada (SOC – Security Operation Center) em monitoramento, detecção e mitigação de ataques, com</p>							
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--



		<p>opção de atendimento através de telefone 0800, correio eletrônico, em idioma português brasileiro, durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, nos 7 (sete) dias da semana, no período de vigência contratual;1.2.16.11. A contratada deverá realizar a mitigação dos principais tipos de ataque conhecidos em até 15 minutos, após detectado o ataque;1.2.16.12. As soluções de detecção e mitigação devem possuir serviço de atualização de assinaturas de ataques;1.2.16.13. Em casos de ataques não detectados pela solução, quando identificados pela contratante, deverão ser mitigados pela contratada após a abertura de chamado através da Central de Atendimento, em até 15 minutos, sem nenhum ônus ao contratante;1.2.17. ENTREGA E INSTALAÇÃO1.2.17.1. Toda a instalação e a configuração dos equipamentos componentes da solução deverá ser realizada pela empresa contratada;1.2.17.2. A ponta "A" da conexão será instalada no prédio do Paço Municipal, localizado à Avenida Siqueira Campos, 1430 – Paraguaçu Paulista – SP e a ponta "B" no site da CONTRATADA;1.2.17.3. É de responsabilidade da contratada a passagem de fibra óptica até a sala onde ficarão instalados os equipamentos de terminação da CONTRATADA, conforme o endereço listado acima;1.2.17.4. Não deverá haver custos associados à instalação, mudanças de endereço e alteração de velocidade, os quais deverão estar previstos como parte do serviço a ser fornecido, não sendo cobrados à parte;1.2.17.5. A configuração inicial do roteador a ser instalado nas dependências da CONTRATANTE será realizada pela CONTRATADA, conforme informações dos prefixos próprios da CONTRATANTE;1.2.17.6. O prazo para deixar o serviço operacional, incluindo-se instalação de equipamentos, passagem de fibra, configuração de BGP, será de</p>								
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--



		<p>30 dias corridos após a assinatura do contrato;1.2.17.7. Qualquer equipamento a ser instalado nas dependências da contratante deverá obrigatoriamente, operar em 110V AC. Aparelhos com seleção automática de tensão também serão aceitos. Não serão aceitos equipamentos que operem em 48V através de retificadores externos;1.2.17.8. Após a ativação do serviço deverá disponibilizar os canais de atendimento à contratante com número de contato gratuito (0800), informações de e-mail do serviço de atendimento e Portal Eletrônico de Serviços;1.2.18. CENTRAL DE ATENDIMENTO1.2.18.1. A CONTRATADA deverá manter Central de Atendimento para registro, acompanhamento, resolução de problemas e esclarecimentos de dúvidas; 1.2.18.2. O serviço da Central de Atendimento deverá estar plenamente disponível no regime 24x7 (durante as vinte e quatro horas do dia por sete dias da semana);1.2.18.3. Cada atendimento deverá possuir um identificador único para facilitar o acompanhamento das soluções;1.2.18.4. O contratante poderá, ainda, abrir ocorrências de serviço diretamente com o consultor responsável, a ser designado pela CONTRATADA;1.2.18.5. O acesso à Central deverá ocorrer, no mínimo, por ligação telefônica gratuita, portal de acesso e por correio eletrônico;1.2.18.6. Os técnicos da Central de Atendimento da CONTRATADA deverão conhecer as características dos serviços de comunicação disponibilizados ao contratante, estando aptos a dar as informações básicas sobre seu funcionamento;1.2.18.7. As ocorrências de serviço serão encerradas somente após o aceite pelo CONTRATANTE;1.2.18.8. No momento do encerramento da ocorrência de serviço, a CONTRATADA deverá contatar a CONTRATANTE para que esta possa se certificar do retorno do serviço e dar o</p>								
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--



		<p>aceite;1.2.18.9. A CONTRATADA deverá designar e manter um preposto ou consultor responsável para atendimento das questões relacionadas ao serviço fornecido;1.2.19. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO1.2.19.1. A CONTRATADA deve obedecer aos SLAs descritos na Tabela 2 para o serviço de acesso a internet, de acordo com a severidade do incidente e prazo de solução:Tabela 2: Prazos de atendimentoSeveridade Situação Prazo de SoluçãoALTA Serviço Indisponível 02 HorasMÉDIA Serviço com degradação de qualidade 04 HorasBAIXA Problemas com baixo impacto no serviço 08 Horas1.2.19.1.1. O prazo máximo referenciado na Tabela 2 para solução de problemas que gerem indisponibilidade total dos serviços (Severidade Alta) será de até 02 (duas) horas corridas, após a abertura do chamado de serviço;1.2.19.1.2. O prazo máximo referenciado na Tabela 2 para solução de problemas que gerem degradação do serviço (Severidade Média) será de 04 (quatro) horas corridas, após a abertura do chamado de serviço. Entende-se por degradação do serviço, problemas de latência acima do requisitado, perda de pacotes excedendo os parâmetros definidos, problemas de roteamento e outros problemas que não causem a interrupção total do serviço, mas que afetem o seu funcionamento normal;1.2.19.1.3. O prazo máximo referenciado na Tabela 2 para solução de problemas com baixo impacto nos serviços (Severidade Baixa) será de 08 (oito) horas corridas, após a abertura do chamado de serviço. Entende-se que os referidos problemas tenham baixo impacto no serviço ou risco de gerar parada ou degradação no serviço, como: alto índice de utilização de CPU, interfaces atingindo valores de tráfego próximo ao limite de sua capacidade dentre outros problemas não especificados</p>							
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--



		<p>taxativamente neste Edital;</p> <p>1.2.19.2. O índice de disponibilidade do serviço deverá ser de, no mínimo, 99,8% ao mês, levando em conta os períodos de manutenção do circuito, dos quais deverão ser agendados e acordados com a Divisão de Informática da CONTRATANTE, e executados somente fora do horário de expediente conforme item 2.6.12;1.2.19.3. A CONTRATADA deve garantir um tempo de resposta médio de, no máximo 100ms (cem milissegundos) entre o seu roteador, instalado na sede da contratante, e demais roteadores de borda quaisquer do seu backbone IP no Brasil. Entende-se por tempo de resposta o tempo necessário para um pacote de 64 Bytes ir do roteador instalado na sede do CONTRATANTE até o roteador de borda e retornar (RTT);1.2.19.4. A CONTRATADA deve garantir um tempo de resposta médio de, no máximo 250ms (duzentos e cinquenta milissegundos) entre o seu roteador, instalado na sede da CONTRATANTE, e os roteadores dos ASs remotos nos Estados Unidos da América (EUA);1.2.19.5. A CONTRATADA deve garantir que, entre o seu roteador, instalado na sede da contratante, e quaisquer outro roteador de borda do seu backbone IP no Brasil, a perda média máximo de pacotes não ultrapasse 3% (três por cento). Se este índice for maior que o requerido, o serviço será considerado indisponível e serão aplicados os descontos e penalidades referentes à indisponibilidade do serviço;1.2.19.6. As chamadas técnicas durante o período de vigência do contrato deverão ser resolvidas de acordo com o nível de serviço;1.2.19.7. Quando acionada a área de suporte da contratada, esta deverá informar a cada 1 (uma) hora corrida, a situação do reparo. E ainda para o caso de o reparo não ser solucionado no prazo devido, informar os níveis de recorrência;1.2.19.8. A alteração de velocidade</p>							
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--



		<p>deverá ser implementada em um prazo máximo de 10 dias corridos, a contar da data de solicitação formal pela CONTRATANTE;1.2.19.9. A comunicação da contratante para alteração de velocidade poderá ser realizada por e-mail, contato telefônico à Central de Atendimento da contratada ou por meio do Portal de Serviços;1.2.19.10. Interrupções programadas, para manutenções preventivas, deverão ser negociadas com a CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis;1.2.19.11. Quando a CONTRATANTE não for informada sobre a interrupção de manutenção programada realizada pela CONTRATADA, será considerado como “indisponibilidade”, sofrendo as consequências advindas deste fato e descritas na seção de Penalidades;1.2.19.12. A CONTRATADA deve iniciar a ação de mitigação do ataque DDoS imediatamente após a sua detecção e permanecer com a mitigação até o termino do ataque, ocorrendo cobrança de multa de 0,5% sobre o valor do contrato, a cada minuto corrido de atraso;1.2.19.13. Em casos de solicitação específica do CONTRATANTE, a contratada deverá configurar filtro de rede a fim de evitar tráfego indesejado. A CONTRATADA será informada pelo CONTRATANTE sobre o(s) endereço(s) IP(s) a serem bloqueados, devendo configurar o respectivo filtro em até 1 (uma) hora corrida após a abertura do chamado em sua Central de Atendimento;1.2.19.14. O prazo para deixar o serviço operacional, incluindo-se instalação de equipamentos, passagem de fibra, configurações de BGP, será de até 30 dias corridos após assinatura do contrato;1.2.20. MANUTENÇÃO DO BACKBONE E DO SERVIÇO1.2.20.1. A CONTRATADA deverá efetuar a manutenção preventiva e corretiva do seu backbone, circuitos de acesso e equipamentos, incluindo os</p>								
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista

Estado de São Paulo

Divisão de Informática - NTI

		<p>roteadores instalados nas dependências da CONTRATANTE;1.2.20.2. A manutenção inclui reposição dos equipamentos, peças e infraestrutura, como cabos, conectores, adaptadores, entre outros, sem custos adicionais ao CONTRATANTE;1.2.20.3. A CONTRATADA deverá manter estrutura própria de operação e manutenção, estabelecida em Paraguaçu Paulista, e composta, no mínimo, por integrantes com formação na área de telecomunicações, engenharia elétrica ou computação;1.2.20.4. Os equipamentos defeituosos, caso não possam ser reparados, deverão ser substituídos atendendo aos níveis de SLA contratado;1.2.20.5. A CONTRATADA deverá monitorar e supervisionar a sua rede de transporte mantendo o seu perfeito funcionamento, diagnosticando e solucionando falhas proativamente;1.2.20.6. A CONTRATANTE poderá utilizar eventuais ferramentas próprias de monitoria para aferir a disponibilidade do serviço contratado, o que não eximirá a obrigatoriedade da CONTRATADA de realizar a monitoria do serviço fornecido;1.2.20.7. A indisponibilidade de um circuito será medida considerando-se o tempo decorrido entre a ocorrência efetiva da indisponibilidade e a restauração completa de sua operação;1.2.20.8. A indicação do início da indisponibilidade poderá ser realizada através de qualquer ferramenta de teste ou monitoria da CONTRATANTE ou da CONTRATADA com informações históricas que possa comprovar o horário inicial e final da interrupção do serviço;1.2.20.9. Serão excluídas dessa contagem as interrupções causadas por eventual falha de energia elétrica nas unidades organizacionais da CONTRATANTE ou outros fatores técnicos relacionados às suas instalações e infraestrutura que venham a causar interrupção do serviço</p>							
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--



		<p>fornecido pela CONTRATADA, desde que devidamente comprovados;1.2.20.10. Quaisquer modificações e/ou reconfigurações que necessitem ser executadas nos equipamentos pela CONTRATADA, deverão ser autorizadas e acompanhadas por um técnico da CONTRATANTE;1.2.20.11. As interrupções programadas por solicitação da CONTRATADA, ou por necessidade da CONTRATANTE, em função de parada técnica para manutenção e reconfiguração de seus equipamentos, desde que previamente acordadas com a CONTRATANTE, não serão contabilizadas para o cálculo de disponibilidade do serviço;1.2.20.12. Serão excluídas desta contagem as interrupções programadas para manutenção, desde que a CONTRATADA efetue comunicação com pelo menos 2 (dois) dias úteis de antecedência e que a interrupção ocorra entre 00h00min e 06h00min de segunda a sexta e de 00h00min e 08h00min em sábados, domingos e feriados nacionais e estaduais;1.2.20.13. A CONTRATADA deverá garantir sigilo e inviolabilidade das informações que eventualmente possa ter acesso durante os procedimentos de instalação e manutenção de seus equipamentos, bem como durante a operação do serviço, atendendo assim a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD;1.2.20.14. O prazo máximo para solução de problemas de indisponibilidade no serviço será de 2 (duas) horas corridas após abertura da ocorrência do incidente, conforme as regras de SLA descritas neste Estudo Técnico Preliminar;1.2.20.15. O valor de desconto (glosa) por indisponibilidade total dos serviços será determinado considerando cada intervalo de 30 (trinta) minutos, de indisponibilidade no circuito, de acordo com a seguinte equação:Onde: VD = valor do desconto VM = valor</p>							
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--



		<p>mensal do serviço N = quantidade de unidades de períodos inteiros de 30 (trinta) minutos de indisponibilidade 1440 = total de períodos inteiros de 30 (trinta) minutos mensal de serviços</p> <p>$VM/1440 * N = VD1.2.20.16$. Os descontos aplicados por conta da anterior não isentam a aplicação das demais penalidades na seção de "Penalidades" deste Edital;1.2.21.</p> <p>PROCEDIMENTOS PARA CHAMADOS TÉCNICOS DE MANUTENÇÃO</p> <p>CORRETIVA1.2.21.1. Os atendimentos a chamados de manutenção corretiva deverão adotar um roteiro básico, descrito a seguir, que poderá ser ajustado pelo contratante durante a vigência do contrato, mediante aviso à contratada, com antecedência de 30 (trinta) dias;1.2.21.2.</p> <p>Abertura de Chamado Técnico:I. Os serviços de manutenção corretiva deverão ser prestados pelos Centros de Atendimento mediante chamado efetuado pela CONTRATANTE, ao setor especificamente designado e capacitado da CONTRATADA, que para efeitos do presente será designado o Service Desk da CONTRATADA (SDC);II. Os chamados serão centralizados no SDC;III. A CONTRATANTE poderá realizar a abertura do chamado através de ligação telefônica, acesso ao portal de atendimento da CONTRATADA, através de e-mail ou por ferramenta própria de gestão de incidentes que seja capaz de gerar notificação automática ao SDC da CONTRATADA;IV. Na abertura do chamado o CONTRATANTE informará os detalhes do problema/defeito presente no serviço;1.2.21.3.</p> <p>Encerramento do Chamado Técnico:I. A CONTRATANTE fiscalizará o andamento e o encerramento do chamado, podendo efetuar consultas, cobrar posição, solicitar urgência, definir prioridade, etc., através de contato telefônico, correio eletrônico ou através do SDC;II. Após o atendimento de cada chamado a CONTRATADA</p>							
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--



		<p>deverá enviar um relatório contendo a descrição do chamado, data e hora de abertura e de fechamento e os detalhes das ações realizadas para recuperação do serviço;III. Se houver atendimento da CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE (Datacenter) para reparo de equipamentos de transmissão de dados, switches, roteadores, etc., a CONTRATADA deverá preencher um Relatório de Atendimento Técnico, RAT;IV. No RAT, deverá constar o nome do técnico e do usuário de forma legível, bem como suas assinaturas;V. O modelo do RAT contendo as informações mínimas deverá ser apresentado à CONTRATADA após a assinatura do CONTRATO;VI. O chamado será encerrado somente após a solução definitiva do defeito. Caso a solução seja temporária, o SDC deverá comunicar a situação à CONTRATANTE e informar a previsão para solução definitiva. Nesta situação o chamado não será encerrado;1.2.21.4. Da contagem do prazo de atendimento do chamado TécnicoI. O prazo de atendimento deverá seguir rigorosamente as definições de SLA descritos nos itens 1.2.19;II. O início da contagem do prazo de atendimento será computado da data do encaminhamento do incidente pela CONTRATANTE;III. Para efeitos de atendimento ao SLA de reparo e recuperação do serviço, será considerado o período de início (Abertura do Chamado Técnico) e o prazo final da solução (Encerramento do Chamado Técnico);IV. Para efeito de desconto por interrupção do serviço, glosa de valores, será considerado o período completo da inoperância, do início da indisponibilidade até o retorno total do serviço;V. Para efeito da caracterização do encerramento de chamados, será considerada a data e hora da comunicação, realizada junto ao sistema SDC, com a informação da solução e também se for o caso de</p>								
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista

Estado de São Paulo

Divisão de Informática - NTI

			atendimento em loco, a inserção do Relatório de Atendimento Técnico – RAT, devidamente assinado pelo técnico e usuário local do atendimento, constando a solução definitiva, bem como o que foi executado para tal solução;								
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

VALOR TOTAL: **R\$ 46.357,56**