



## TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 0060407931.000018/2023-91

Fazem parte deste Termo de Referência os seguinte anexos assinados por referência:

- ANEXO I - SUPORTE E GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS
- ANEXO II - MATRIZ DE RISCO
- ANEXO III - MODELO DE PROPOSTA

### 1. OBJETIVO

Contratação emergencial de empresa para prestação de serviço de links de acesso dedicado e simétrico à internet, devidamente autorizada pela ANATEL, para fornecimento de meio físico em fibra óptica para a sede do LAFEPE, disponibilizados por meio de infraestrutura física segura, com dupla abordagem, a fim de garantir a redundância, com acessos físicos distintos de forma contínua, conforme as disposições contidas neste Termo de Referência.

### 2. DA DESCRIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

#### 2.1 Da descrição:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Serviço de link internet com acesso dedicado, simétrico e redundante, com instalação, em fibra óptica, com velocidade de 200 Mbps, com pagamento mensal, por 12 meses, para a sede do LAFEPE.	UND	1

2.2. Das Especificações: As seguintes especificações são válidas para todos os itens objetos desta contratação:

#### 2.2.1. Requisitos obrigatórios do serviço de internet dedicada:

2.2.1.1. O backbone oferecido deverá, através de canais próprios e dedicados, interligar-se diretamente a pelo menos 2 (dois) outros sistemas autônomos (AS-Autonomous Systems), sendo 1 (um) nacional e 1 (um) internacional. O somatório das bandas de saída entre os AS deverá ser de pelo menos 5 (cinco) Gigabit/s. A comprovação deverá ser realizada no site do <http://bgp.he.net/>, cópia do contrato e Nota Fiscal de prestação de serviço.

2.2.1.2. O backbone também deverá interligar-se diretamente ao Ponto de Troca de Tráfego (PTT) do Estado de Pernambuco. A empresa deverá então ser participante do PTT Recife. A comprovação desta participação será verificada no site do Comitê Gestor da Internet no Brasil (<http://ix.br/particip/pe>).

2.2.1.3. A fim de que os conteúdos digitais sejam acessados diretamente, o que eleva os níveis de qualidade destes acessos, a contratada deverá ter em seu Datacenter o mínimo de 2 (dois) CDN (Content Delivery Network) de provedores de conteúdo de destaque, como por exemplo: Google, Akamai, Facebook, Netflix, entre outros).

2.2.1.4. A velocidade mínima de comunicação deve ser simétrica, isto é, igual para envio e recebimento (download e upload) com banda dedicada, com variação máxima de 5% da velocidade contratada.

2.2.1.5. Os enlaces e as portas de acesso ao backbone Internet da CONTRATADA deverão ser dedicados. Deve ser instalado meio físico de acesso terrestre e em fibra óptica, que possibilitará maior qualidade e flexibilidade para futuras expansões de banda ao longo da vigência contratual.

#### 2.2.2. Descrição detalhada do acesso físico

2.2.2.1. A empresa deverá fornecer, instalar e configurar todo o meio físico de ACESSO necessário para o perfeito funcionamento dos serviços objeto deste Termo de Referência, por meio de cabo em fibra óptica, assim como se responsabilizar pela manutenção dos mesmos.

2.2.2.2. A CONTRATADA deverá apresentar um Projeto de Acesso, exigível no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato.

2.2.2.3. A CONTRATADA deverá comprovar que possui contrato de utilização compartilhada de pontos de fixação em poste de rede de distribuição da concessionária do serviço público de distribuição de energia elétrica, no caso, a CELPE, em que esteja especificado a finalidade de instalar cabos ópticos.

2.2.2.4. A empresa deverá fornecer, dimensionar, disponibilizar, instalar, configurar, monitorar, operar, gerenciar e manter os equipamentos e recursos que forem necessários (roteadores, modems, meios de transmissão, cabeamento, acessórios e outros), para o provimento e perfeito funcionamento dos serviços sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE, conforme solicitado neste Termo de Referência. Os equipamentos serão de propriedade da CONTRATADA, que deverá ser responsável pelo suporte técnico e manutenção dos mesmos, trocando-o (s) sempre que ocorrer obsolescência tecnológica, ou sempre que se desejar para o bom funcionamento do serviço contratado.

2.2.2.5. A empresa deverá instalar a conectividade IP (Internet Protocol) – que suporte aplicações TCP/IP – a uma velocidade de transmissão garantida de, no mínimo, 200Mbps com a Rede Internet na sede do LAFEPE, com capacidade para suportar o tráfego de dados das aplicações utilizadas e disponibilizadas atualmente, bem como o de novas aplicações como voz e vídeo sobre IP, considerando os aspectos de segurança e de qualidade de serviços necessários.

2.2.2.6. A empresa deverá disponibilizar para uso, para cada link solicitado, 1 (um) endereço de IP, fixo e válido para acesso à Internet mundial.

2.2.2.7. A empresa deverá disponibilizar e configurar um DNS secundário para os domínios já registrados no DNS primário.

2.2.2.8. A empresa deverá disponibilizar e configurar um DNS reverso para todos os endereços válidos.

2.2.2.9. A empresa deve responsabilizar-se integralmente pela realização de qualquer serviço ou obra de infraestrutura, externa ao imóvel que receberá o link, bem como aquisição de qualquer material ou equipamento necessário para levar o circuito a qualquer localidade do Estado.

2.2.2.10. É de responsabilidade da empresa, todo e qualquer serviço de instalação e contratação de acessos físicos através de subcontratadas, devendo ser comunicado previamente ao CONTRATANTE, não cabendo o repasse das responsabilidades da contratada.

### 2.2.3. Requisitos do roteador a ser instalado:

2.2.3.1. A Contratada deverá fornecer um roteador para prover o link internet, com as características mínimas a seguir descritas:

- a. O roteador deverá ser fornecido pela CONTRATADA com todos os acessórios e programas necessários à sua instalação, operação e monitoração pró-ativa.
- b. Deve ser fornecido equipamento para permitir a conexão do Link de acesso à Internet ao ambiente Lan da Contratada. Este equipamento deve operar em 110/220V;

### 2.2.4. O roteador deve atender no mínimo as seguintes exigências:

- a. Ser dimensionado, fornecido, instalado, configurado, mantido, gerenciado e operado pela CONTRATADA, garantindo-se o desempenho e os níveis de serviços contratados;
- b. As características do equipamento devem ser totalmente compatíveis com os serviços especificados e atender completamente aos níveis de serviços pretendidos nesta especificação técnica;
- c. A versão do sistema operacional dos equipamentos deve ser a versão estável (final) mais atual, na data de entrega;
- d. A atualização do sistema operacional deverá ser efetivada sempre que houver lançamento de novas versões com atualizações críticas, que agreguem melhorias ou correções aos serviços contratados;
- e. Deverá implementar interface modo texto baseada em SSHv2 para acesso remoto ao equipamento;
- f. Deverá possuir fonte de alimentação com chaveamento automático de tensão de entrada 110/220 VAC a 60 Hz;
- g. Deverá possuir 2 (duas) interfaces Gigabit Ethernet de velocidade 1000 Mbps com conector RJ-45, que serão utilizadas na rede interna;
- h. Devem permitir a criação de usuários, em base localizada no próprio roteador, com permissão de acesso ao equipamento do tipo "somente leitura", bem como a execução de comandos de visualização de informações e configuração, bem como a comandos de troubleshooting - ping (simples e avançado), traceroute, telnet e SSH. O acesso a que se refere este item deve ser permitido via SSH e HTTPS. Não deve haver restrições aos comandos.

### 2.2.5. Interfaces:

- a. LAN: Mínimo de 2 (duas) interfaces 1000 BaseT para interconexão com o ambiente de rede local;
- b. WAN: Número suficiente de interfaces para conexão com os enlaces WAN fornecidos (Links de acesso da Contratante);
- c. Operar em 110/220V.

### 2.2.6. Racks para acondicionamento dos equipamentos em ambientes interno:

- a. Deverá ser previsto um rack fechado com chave, para uso interno;

2.3. A empresa deverá proceder às atualizações de hardware/software que se fizerem necessárias para retornar ao limite estabelecido de 70%. Todavia que qualquer das medidas calculadas ultrapassem 70%, por duas semanas seguidas, aferidas em dias úteis, no período de 8h as 17h, com intervalos máximos de 5 (cinco) minutos e por software específico de gerência previamente homologado pelo CONTRATANTE (e disponibilizado pela CONTRATADA), se a taxa de transmissão implicar em uma situação de desconformidade com este parâmetro de desempenho, o(s) roteador(es) deverá(ão) ser substituído(s) ou reconfigurado(s), sem ônus para o CONTRATANTE. A empresa deverá promover a adequação do equipamento em um prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis.

2.4. A atualização do sistema operacional do roteador deverá ser efetivada sempre que houver lançamento de novas versões, que agreguem melhorias ou correções do software, inclusive de segurança, aos serviços prestados. Tais atualizações deverão ser executadas em um prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis, após solicitação do CONTRATANTE, sem ônus para o mesmo. O não cumprimento de tal procedimento acarretará aplicação de penalidade, respeitado o devido processo legal.

2.5. Demais especificações encontram-se no Anexo I deste Termo de Referência.

## 3. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1. Dispensa de Licitação, com base no art. 29, XV, da Lei 13.303/2016:

"Art. 29. É dispensável a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista:

...

XV - em situações de emergência, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para os bens necessários ao atendimento da situação emergencial e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos, contado da ocorrência da emergência, vedada a prorrogação dos respectivos contratos, observado o disposto no § 2º;".

## 4. DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO E QUANTITATIVO ESTIMADO

### 4.1. Da Necessidade da Contratação

Considerando a necessidade indispensável de prover de forma ininterrupta e com qualidade o acesso à Internet como recurso produtivo de tecnologia da informação deste LABORATÓRIO FARMACÊUTICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO GOVERNADOR MIGUEL ARRAES S. A – LAFEPE, esses links têm suas velocidades dimensionadas de forma a atender diversos serviços que o LAFEPE oferece aos usuários internos e externos, como e-mail, navegação web, Processo Eletrônico - SEI, aumento do tráfego de Internet gerado pela rede WiFi corporativa, entre outros.

Considerando que estes serviços não podem sofrer descontinuidade, pois podem ocasionar a interrupção com alto impacto às atividades rotineiras de todos os departamentos do LAFEPE, tais como:

- a) Paralisação das atividades da Comissão Permanente de Licitação (CPL);

- b) Paralisação das atividades de elaboração de documentos e processos oficiais de controle da Administração, processos jurídicos;
- c) Interrupção de acessos às movimentações financeiras, pagamentos de tributos e fornecedores, emissão de notas fiscais;
- d) Indisponibilidade de acessos via rede wifi corporativa;
- e) Indisponibilidade a órgãos regulamentadores/fiscalizadores, correio eletrônico, entre tantas outras repercussões.

Pelo fato da criticidade desses serviços é que existem dois links (redundância), forma que, caso haja uma falha em algum destes circuitos, o segundo assume o tráfego antes direcionado ao primeiro.

Considerando o quantitativo de mais de 350 computadores conectados simultaneamente, considerando que para cada funcionário há, pelo menos, um equipamento portátil (tablet, celular ou notebook) conectado na rede, o LAFEPE terá garantido a continuidade do serviço de Internet.

#### 4.2. Justificativa da escolha do prestador do serviço / preço

MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS						
ITEM	QUANT.	UN	ÚLTIMO PREÇO + IPCA	BANCO DE PREÇOS	PREÇO 1	PREÇO 2
Serviço de link internet com acesso dedicado, simétrico e redundante, com instalação, em fibra óptica, com velocidade de 200 Mbps, com pagamento mensal, por 12 meses, para a sede do LAFEPE.	1	UN				
PREÇO MENSAL (30 dias)			R\$	R\$	R\$	R\$
<b>Total por fornecedor para 12 meses</b>			R\$	R\$	R\$	R\$

4.2.1. **EMPRESA VENCEDORA:** XXXX (CNPJ XX.XXX.XXX/XXXX-XX) por ter apresentado o menor preço e condições de prestação do serviço e habilitação, resultando no valor total de R\$ XXXXX (valor por extenso).

4.2.2. O mapa referencial de preço com o detalhamento dos valores para o item pode ser conferido no processo SEI, documento protocolo nº e nº.

#### 5. DOS RECURSOS

5.1 Os recursos financeiros para custear as despesas com o objeto desta licitação são provenientes de receita própria do **LABORATÓRIO FARMACÊUTICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO GOVERNADOR MIGUEL ARRAES S. A – LAFEPE**.

#### 6. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

##### 6.1. DA HABILITAÇÃO JURÍDICA:

6.1.1. No caso de empresário individual: inscrição na Junta Comercial, Registro Público de Empresas Mercantis ou órgão equivalente, acompanhado de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

6.1.2. No caso de sociedades comerciais ou empresa individual de responsabilidade limitada: ato constitutivo em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial ou órgão equivalente, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, acompanhado de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

6.1.3. No caso de ser o participante sucursal, filial ou agência: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera com averbação no Registro onde tem sede a matriz, acompanhado de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

6.1.4. No caso de sociedades simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, acompanhada de prova de diretoria em exercício, acompanhado de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

6.1.5. No caso de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização.

##### 6.2. DA HABILITAÇÃO FISCAL:

6.2.1. Prova de regularidade de Débitos relativos aos Tributos Federais da Dívida Ativa da União e perante o Instituto Nacional de Seguro Social – INSS, através da Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativa aos Tributos Federais da Dívida Ativa da União.

6.2.2. Prova de Regularidade de débitos com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, a través de Certificado de Regularidade do FGTS.

6.2.3. Prova de inexistência de débitos com a Fazenda Estadual do Estado do domicílio sede da empresa, através de certidão expedida pelo órgão competente e que estejam dentro do prazo de validade.

6.2.4. Prova de inscrição no CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica.

##### 6.3. DA HABILITAÇÃO ECONÔMICA FINANCEIRA:

6.3.1. Certidão Negativa de falência e recuperação judicial, emitida pelo Cartório distribuidor da sede do licitante, com data de expedição inferior a 90 (noventa) dias, da data de apresentação dos Documentos de Habilitação e das Propostas, caso no documento não conste o prazo de validade.

6.3.2. Certidão Negativa de Falência, Recuperação Judicial ou Extrajudicial referente aos processos distribuídos pelo PJE (**Processos Judiciais Eletrônicos**) da sede da pessoa jurídica;

6.3.2.1. A certidão descrita no subitem “6.3.2.” somente é exigível quando a certidão negativa de Falência, Recuperação Judicial ou Extrajudicial do Estado da sede da licitante subitem “a” contiver a **ressalva expressa** de que não abrange os processos judiciais eletrônicos.

6.3.3. Empresas em recuperação judicial poderão participar da presente Licitação, desde que, para tanto, comprovem mediante a apresentação de certidão judicial específica, o seu regular cumprimento do plano homologado e que certifique que a Licitante está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório.

##### 6.4. DA HABILITAÇÃO TÉCNICA:

6.4.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, mediante atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) de direito público ou privado, demonstrando a prestação de fornecimento do objeto executado pelo licitante.

6.4.2. Não serão aceitos atestado de empresas que pertençam ao mesmo grupo empresarial. No atestado deverá constar claramente que o mesmo foi fornecido para a licitante, com CNPJ, razão social e endereço da mesma.

6.4.3. A comprovação da compatibilidade de que trata o item anterior será aferida de forma cumulativa, devendo o licitante informar, através de declaração a ser entregue juntamente com os documentos de habilitação, a ordem de preferência dos item indicado na proposta.

#### 7. DO LOCAL, DO PRAZO, DAS CONDIÇÕES DE ENTREGA E ACEITAÇÃO DO OBJETO

7.1. A entrega do objeto será na sede do LAFEPE, na Coordenadoria de Informática – COINF, situado no Largo de Dois Irmãos, 1.117 – Recife / PE, no horário das 08:00h às 17:00h de segunda à sexta feira, obedecendo ao prazo contratual e às especificações descritas neste Termo de Referência

7.2. O prazo de entrega será de até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento da ordem de serviço. Qualquer prazo superior ao estabelecido deverá ser aprovado pela contratante.

7.3. O recebimento definitivo dar-se-á, após realizada a inspeção e análise realizada por técnico da Seção responsável, que recusará os materiais cujo exame comprovar que:

- a) Não foram observadas as condições de contratações e especificações indicadas no TR;
- b) Apresentem defeitos físicos ou de fabricação;
- c) Apresentem avarias que possam ser atribuídas a embalagem e/ou acondicionamento inadequados durante o transporte até o LAFEPE;
- d) Não atendam aos requisitos exigidos em critérios e/ou Normas adotadas pelo LAFEPE;

7.4. A aceitação dos equipamentos pelo LAFEPE não exime a CONTRATADA das responsabilidades por ela garantidas;

7.5. Caso algum equipamento, por algum motivo justificado, for reprovado, a reposição do mesmo deverá ser realizada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da comunicação à empresa contratada, sem nenhum ônus para o LAFEPE. Qualquer prazo superior ao estabelecido deverá ser aprovado pela contratante.

7.6. Em conformidade com o art. 175, inciso I, do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios do LAFEPE, o recebimento dar-se-á em duas etapas:

- 7.6.1. PROVISORIAMENTE – pelo responsável na fiscalização, mediante visto no relatório dos serviços realizados, e posterior atesto na Nota fiscal;
- 7.6.2. DEFINITIVAMENTE – pelo gestor do contrato, mediante conferência dos serviços, quantitativos e valores contratados, com o atesto final da nota Fiscal.

7.7. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

#### 8. REGIME DE EXECUÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO :

8.1. Regime de execução indireta: empreitada por preço unitário

8.2. Critério de julgamento: menor preço

#### 9. PAGAMENTO

9.1. O pagamento será efetuado em moeda brasileira (Real) através de depósito bancário, em conta corrente da empresa Contratada, em até 30 (trinta) dias do serviço/fornecimento, mediante atesto na nota fiscal/fatura;

9.2. Deverão estar inclusos nos preços apresentados todos os gastos do frete, inclusive quaisquer tributos, sejam eles sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais ou de qualquer outra natureza resultantes da execução do contrato;

9.3. A contratante reserva-se o direito de suspender o pagamento se o(s) equipamento(s)/serviço(s) for(em) entregue(s)/executado(s) em desacordo com as condições e especificações constantes neste Termo de Referência, Edital e seus respectivos anexos;

9.4. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, com base na variação do Índice de Preços ao Consumidor Ampliado – IPCA, do IBGE, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos moratórios

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de atualização financeira = 0,0001644, assim apurado:

$$I = (TX/100) \quad I = (6/100) \quad I = 0,0001644366365$$

TX = Percentual da taxa anual IPCA

#### 10. DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses com morte súbita, contados da data de sua assinatura, na forma da Lei Federal nº 13.303/16 e pelo Regulamento Interno de Licitações Contratos do LAFEPE – RILC;

10.2. A empresa terá o prazo de 5 (dias) dias para assinatura do Contrato de forma eletrônica, contados a partir da convocação pela contratante.

#### 11. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

11.1. O CONTRATANTE obriga-se a:

11.1.1. Aprovar os serviços prestados, desde que atendidas às especificações acordadas no Termo de Referência e respectivos anexos;

- 11.1.2. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços em desacordo com a ordem de fornecimento;
- 11.1.3. Solicitar que seja providenciada a correção dos serviços prestados, quando estiver fora das especificações estabelecidas neste termo de referência;
- 11.1.4. Disponibilizar todas as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA com relação ao objeto desta licitação;
- 11.1.5. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no prazo estipulado neste Termo de Referência;
- 11.1.6. Proporcionar todas as facilidades necessárias ao bom cumprimento do contrato;
- 11.1.7. Fiscalizar, como lhe prover e no seu exclusivo interesse, o exato cumprimento das cláusulas e condições contratadas, registrando as deficiências porventura existentes, devendo comunicá-las, por escrito, à CONTRATADA para correção das irregularidades apontadas;
- 11.1.8. Acompanhar a prestação do serviço conforme agendamento;
- 11.1.9. Conferir ao final dos serviços a fatura de acordo com o que foi realizado e ainda, os documentos enviados.

## 12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

- 12.1. Atender com presteza a solicitação do Gestor/Fiscal do Contrato;
- 12.2. Estar em condições de fornecer o equipamento a partir da data de recebimento da Ordem de Fornecimento;
- 12.3. Entregar o equipamento acondicionado de forma adequada;
- 12.4. Fornecer todo o equipamento em estrita conformidade com as especificações e condições exigidas, devendo estar já incluso nos valores propostos todos os custos do equipamento, impostos, taxas, fretes e demais encargos pertinentes à formação do preço;
- 12.5. Responder por quaisquer danos pessoais e/ou ao patrimônio, causados diretamente ou indiretamente ao CONTRATANTE, ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, dos materiais fornecidos, não excluindo ou reduzindo sua responsabilidade, mesmo que não haja a fiscalização ou o acompanhamento por este Órgão;
- 12.6. Entregar o quantitativo especificado neste Termo de Referência;
- 12.7. Emitir fatura, conforme equipamento fornecido e os documentos necessários para a exatidão do fornecimento;
- 12.8. Obter todas as licenças e autorizações necessárias à execução do fornecimento dos recursos contratados, pagando os emolumentos prescritos por lei, quando for o caso;
- 12.9. Afastar ou substituir, a seu critério ou por recomendação do CONTRATANTE, qualquer empregado que, comprovadamente, causar embaraço a boa execução deste instrumento, por ineficiência, má conduta ou falta de respeito para com os funcionários do Contratante ou terceiros;
- 12.10. Responsabilizar-se pelo transporte do equipamento, objeto da presente contratação, para as instalações da Contratante, no local de entrega informado deste termo de referência.
- 12.11. A contratante é responsável por garantir a qualidade dos equipamentos fornecidos de modo que eles possam ser plenamente usados para o fim a que se destinam;
- 12.12. A contratada deverá apresentar garantia dos equipamentos por um período não inferior a 6 (seis) meses, a contar da data de recebimento dos equipamentos descritos neste termo.
- 12.13. Manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para participação na licitação.
- 12.14. O CONTRATANTE não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros;
- 12.15. Recrutar, em seu nome e sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, sem qualquer solidariedade do CONTRATANTE, os empregados necessários à perfeita execução dos serviços, e utilizar, na execução desses serviços, exclusivamente empregados seus, cabendo-lhe a responsabilidade pelo pagamento dos encargos administrativos, trabalhistas, previdenciários, securitários, fiscais, comerciais, inclusive responsabilidade decorrente de acidentes, dentro dos prazos legais, e quaisquer outros resultantes de sua condição de empregadora ou da execução deste ajuste, incluindo custo de insalubridade;
- 12.16. Não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização por escrito do CONTRATANTE, sob pena de aplicação das sanções cabíveis;
- 12.17. Fornecer à CONTRATANTE, sem ônus adicionais, quaisquer novas versões, melhorias e aperfeiçoamentos técnicos feitos no Software, exceto aqueles que venham a ser comercializados separadamente;
- 12.18. Assumir todos os encargos e despesas que se fizerem necessários para o adimplemento das obrigações decorrentes da contratação, tais como: mão de obra para manutenção preventiva e corretiva das máquinas, transportes, fretes, ferramentas, peças e acessórios, inclusive de consumo;
- 12.19. Relatar à fiscalização do contrato, toda e qualquer irregularidade observada nos equipamentos;
- 12.20. Informar os números de telefone e e-mail da Empresa, do serviço de atendimento em caso de conserto e de seus representantes, para que a CONTRATANTE possa manter contato em caso de necessidade.

## 13. GESTÃO/FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 13.1. A gestão do contrato será exercida pela Coordenadoria de Informática - COINF, o qual será responsável, dentre outras atribuições previstas no Regulamento, pela análise da manutenção da regularidade dos contratados, pelo gerenciamento dos custos, dos prazos e alterações dos contratos, dentre outras atribuições relacionadas ao acompanhamento dos contratos. Será responsável também pelo acompanhamento da execução do objeto contratual conforme as especificações previstas neste Termo de Referência, sendo subsidiado pelos fiscais dos contratos quando necessário. Dará ciência à Autoridade Administrativa de possíveis irregularidades na execução dos contratos para decisão da instauração de Processo Administrativo de Aplicação de Penalidade - PAAP;
- 13.2. O acompanhamento e a fiscalização do objeto do contrato serão exercidos por meio de um funcionário indicado pela Coordenadoria de Informática – COINF, designado como fiscal do contrato, ao qual competirá dentre outras atribuições previstas no Regulamento, acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, dando ciência de tudo à Contratada, conforme disposto nos artigos 169 e 170 do Regulamento LAPEPE.

## 14. DAS SANÇÕES

As sanções estão previstas no Capítulo X do RILC (Regulamento de Licitações e Contratos do LAFEPE) na Minuta do Contrato e atende ao requerimento desta área demandante. E, em caso de inadimplemento de suas obrigações lhe será garantido o contraditório e a ampla defesa.

#### 15. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Fica eleito o Foro da Comarca de Recife/PE, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que possa ser, como o competente para dirimir quaisquer questões oriundas do presente instrumento.

Os casos omissos neste Instrumento serão resolvidos pela Lei nº 13.303/2016 e subsidiariamente pelo Regulamento do LAFEPE e demais leis vigentes que tratem sobre o assunto.

Recife, 12 de abril de 2023.

Simone Carla Alves Pereira  
COINF - Coordenadora de Informática

#### ANEXO I - SUPORTE E GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS:

- 1.1. A Rede Internet deverá estar em operação 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
- 1.2. A empresa deverá oferecer e comprovar, através de relatórios gráficos mensais a utilização e o desempenho (banda/disponibilidade), garantida a largura de banda mínima equivalente a velocidade contratada com backbone Internet da localidade, durante o período de vigência do contrato.
- 1.3. A empresa deverá ser capaz de supervisionar de forma pró-ativa, através de monitoração permanente, a disponibilidade do circuito, bem como a identificação e correção de falhas. Deverá enviar quando solicitada e disponibilizar via página WEB, mensalmente, através de relatórios a comprovação dessa monitoração.
- 1.4. Caberá à empresa gerenciar de forma pró-ativa o serviço, desde o backbone até a porta LAN dos roteadores instalados, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, garantindo os níveis de serviço contratados fim-a-fim, percentual de pacotes com erros, percentual de descarte de pacotes, disponibilidade e desempenho da rede contratada.
- 1.5. A gerência pró-ativa inclui o fornecimento de uma Central de atendimento, que também estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, que fará o registro e acompanhamento dos chamados, resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas.
- 1.6. A Central de Atendimento da contratada deverá possuir números de telefônicos distintos por companhias telefônicas diferentes (Ex.: Oi, TIM, Claro, VIVO...). E comprovar através de apresentação de contas das de telefone. Será imprescindível que os funcionários de atendimento da CONTRATADA conheçam os serviços contratados e estejam aptos a dar as informações básicas sobre o serviço.
- 1.7. A empresa deverá tornar disponível um Portal de Acompanhamento dos Serviços (portal web), bem como uma orientação para o uso deste, que permita ao CONTRATANTE a monitoração online do enlace, contendo informações sobre o desempenho, e a disponibilidade do link. Os relatórios deverão conter gráficos históricos que demonstrem as tendências e os horários de maior/menor utilização.
- 1.8. Entende-se como Portal de Acompanhamento dos Serviços qualquer ferramenta de gerência acessível através da Internet por intermédio de um navegador Web, com acesso restrito através de usuário/senha eletrônica e utilizando o protocolo https ou http.
- 1.9. O login e a senha deverão ser disponibilizados ao CONTRATANTE em até 15 dias após a ativação do serviço.
- 1.10. O Portal de Acompanhamento dos Serviços deverá possibilitar que o CONTRATANTE realize consultas, visualize e imprima relatórios das informações de desempenho dos serviços.
- 1.11. A Média Mensal de Perda de Pacotes para o link das unidades contratadas, com o núcleo da rede do provedor, não deverá ultrapassar o valor máximo de 2%, comprovados através de relatórios estatísticos, realizados sempre que necessário. Chamamos Perda de Pacotes o índice que mede a taxa de insucesso na transmissão de pacotes IP entre dois pontos do backbone da empresa.
- 1.12. Prestar os serviços de forma que os links, em um período mensal, não fiquem inoperantes por um período superior a 4 (quatro) horas, considerando o somatório de todas as paralisações do mês. A disponibilidade mensal dos serviços deverá corresponder a até 99,5%.
- 1.13. A empresa deverá receber os chamados técnicos do CONTRATANTE 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, registrado em sistema de controle de atendimento, com o fornecimento de número de protocolo da respectiva ocorrência para resolução de eventuais problemas de conectividade, devendo atender aos chamados técnicos em um prazo não superior a 30 (trinta) minutos, contados a partir do contato telefônico do CONTRATANTE.
- 1.14. O prazo máximo para a CONTRATADA solucionar o problema, após a abertura de um chamado técnico do CONTRATANTE deverá ser, de no máximo, 4 (quatro) horas.
- 1.15. O atendimento deverá ser prestado por pessoal especializado na solução de problemas por telefone, com tempo máximo de até 30 (trinta) minutos. No caso de não solução do atendimento por telefone, a CONTRATADA deverá providenciar o deslocamento, de técnicos até a localidade do problema, num tempo máximo de até 3 (três) horas, após a abertura do chamado.
- 1.16. A assistência técnica ao circuito (link) deve funcionar ininterruptamente, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.
- 1.17. Em caso de queda do circuito principal internacional no backbone da empresa, deverá rotear o fluxo para conexões backup, em um prazo máximo de 1 (uma) hora, de forma transparente para o CONTRATANTE.
- 1.18. Eventuais interrupções programadas dos serviços deverão ser informadas com antecedência mínima de 5 (cinco) dias.
- 1.19. A empresa deverá fornecer os dados necessários à regularização da documentação do domínio do CONTRATANTE junto ao Registro BR, quando necessário.
- 1.20. A CONTRATADA deverá fornecer, quando solicitada, todos os números de protocolos abertos no período solicitado, contendo as seguintes informações: data e hora da abertura do chamado, data e hora do encerramento do suporte, solução adotada no problema, técnico (s) responsável (is) pela solução. O prazo de fornecimento deverá ser de até 3 (três) dias úteis.

#### 2. SLA (Service Level Agreement) ou Acordo de Nível de Serviço

Para atendimento a CONTRATADA obedecerá aos prazos abaixo descritos:

Severidade ALTA: Esse nível de severidade é aplicado quando há a indisponibilidade total no uso dos serviços (serviço não está sendo prestado);

#### Prazo de Solução Definitiva: 4 (quatro) horas

Entende-se indisponibilidade total, a prestação de serviços inaproveitáveis, conformes os seguintes parâmetros:

- Perda de o circuito contratado ultrapassar 15 % (quinze por cento);
- Latência de o circuito contratado ultrapassar 150ms (cento e cinquenta milissegundos).

Severidade MÉDIA: Esse nível de severidade e aplicado quando há indisponibilidade, no uso dos serviços, estando ainda disponíveis, mas operando com restrição;

#### Prazo de Solução Definitiva: 6 (seis) horas

Entende-se indisponibilidade, a prestação de serviço fora dos Níveis de Serviço, conformes os seguintes parâmetros:

- Perda do circuito contratado entre 1% (um por cento) e 15% (quinze por cento);
- Latência do circuito contratado de 75ms (setenta e cinco milissegundos) até 150ms (cento e cinquenta milissegundos).

Severidade BAIXA: Esse nível de severidade e aplicado para problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade dos serviços: indisponibilidade dos dados de gerencia (coleta não realizada, dados não acessíveis), necessidade de atualizações de software, necessidade de alteração nas configurações dos roteadores, incluindo, reconfigurações de QoS, de Multicast e mudança de patamares de taxa de transmissão;

#### Prazo de Solução Definitiva: 4 (quatro) dias corridos

Prestação de ESCLARECIMENTOS TÉCNICOS: e aplicado quando a CONTRATADA solicitar formalmente esclarecimentos técnicos relativos as ocorrências, aos dados de gerência, ao uso e ao aprimoramento dos serviços.

#### Prazo de Solução Definitiva: 4 (quatro) dias corridos

Será considerado como prazo de solução definitiva, o tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico - efetuado pelo contratante - e a efetiva recolocação dos serviços em seu pleno estado de funcionamento;

A contagem do prazo de solução definitiva de cada chamado iniciar-se-á a partir da abertura do chamado, em um dos canais de atendimento disponibilizados pela CONTRATADA, até o momento da comunicação da resolução definitiva do problema e o aceite do Contratante;

Depois de concluído o chamado, a CONTRATADA comunicara o fato a CONTRATANTE e solicitará autorização para o fechamento do mesmo. Caso não confirme que o problema foi de fato resolvido, o chamado permanecera aberto até que seja efetivamente solucionado. Neste caso, a CONTRATANTE fornecerá as pendências relativas ao chamado aberto;

A relação de chamados deverá estar disponível nos relatórios encaminhados mensalmente ao fiscal do contrato, atendendo aos seguintes tópicos:

Chamados Abertos no Período: listagem de todas as ocorrências registradas e ainda não solucionadas, durante o mês, com a indicação das ações já tomadas pela CONTRATADA;

Chamados Concluídos no Período: listagem de todas as ocorrências registradas e solucionadas, durante o mês, com a indicação das ações tomadas pela CONTRATADA.

#### ANEXO II - MATRIZ DE RISCO

MATRIZ DE RISCO			
CATEGORIA DO RISCO	DESCRIÇÃO	CONSEQUÊNCIA	ALOCÇÃO DO RISCO
RISCO ATINENTE AO TEMPO DA EXECUÇÃO	Atraso na execução do objeto contratual por culpa do Contratado.	Paralisação temporária das atividades	Contratado
	Fatores retardadores ou impeditivos da execução do contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução.	Paralisação temporária das atividades.	Contratado
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe.	Paralisação temporária das atividades.	Contratante
RISCO DA ATIVIDADE EMPRESARIAL	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Contratado na avaliação da hipótese de incidência tributária	Aumento ou diminuição do lucro do Contratado	Contratado







Documento assinado eletronicamente por **Erick Renan Pereira De Acioli**, em 13/04/2023, às 08:59, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Simone Carla Alves Pereira**, em 13/04/2023, às 10:37, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.pe.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **35207805** e o código CRC **C989B445**.