



TERMO DE REFERÊNCIA

1) Objeto:

- 1.1) Contratação de empresa para prestação de serviços de conexão à rede de internet mundial, através de link dedicado de dados, de alta performance, através de serviços de IP, entregue por fibra óptica, com velocidade total de 100Mbps (DOWNLOAD=100Mbps, UPLOAD=50Mbps).

2) Definições:

- 2.1) PREFEITURA – Órgão Público, Prefeitura Municipal de Lençóis Paulista, responsável pela contratação dos serviços;
- 2.2) DTI – Diretoria de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Lençóis Paulista;
- 2.3) CONTRATADA – Empresa prestadora de serviço de tecnologia de conexão à rede de internet mundial, devidamente autorizada pela ANATEL, vencedora do certame;

3) Vigência da prestação de serviços:

- 3.1) Prestação de serviços pelo prazo de 12 (doze) meses;
- 3.2) Prorrogação de contrato mediante as necessidades da PREFEITURA e de acordo com a legislação.

4) Disponibilização de endereço IP:

- 4.1) Deverá ser entregue 1 (um) endereço IP válido e fixo, na categoria IPv.4, classe C;
- 4.2) Caso ocorra na vigência do contrato, alterações e/ou necessidades de mudanças para a categoria IPv.6 ou outra que venha a substituir, a CONTRATADA se obriga a disponibilizar sem custo à PREFEITURA a nova modalidade, contemplando a entrega de todos os equipamentos necessários e suas configurações, na mesma conformidade de quantidade mínimas de endereçamento IP.

5) Equipamentos necessários:

- 5.1) A CONTRATADA deverá fornecer todos os equipamentos necessários (modems, roteadores, cabos e demais), em regime de comodato, para a ativação e funcionamento dos links de internet;
- 5.2) Todos os equipamentos deverão ser homologados e possuírem certificado expedido pela ANATEL;



PREFEITURA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA

Praça das Palmeiras, 55 – Fone (14) 3269-7000 – Fax (14) 3263-0040
CEP 18682-900 – Lençóis Paulista – SP
CNPJ: 46.200.846/0001-76
www.lencoispaulista.sp.gov.br

- 5.3) Os equipamentos devem suportar a carga máxima dos links em suas configurações e funcionalidades;
- 5.4) A CONTRATADA deverá manter em sua posse equipamentos de reserva (backup) para reposição em caso de falhas e ou defeitos apresentados durante a prestação dos serviços em tempo hábil a não prejudicar o uso por parte da PREFEITURA.

6) Local para instalação:

- 6.1) Prédio onde se localiza o Data Center da ETEC Cidade do Livro, sito à Avenida Lázaro Brígido Dutra, 2000 – Jardim Ibaté, Cidade de Lençóis Paulista.

7) Obrigações da CONTRATADA:

- 7.1) Todas as despesas com equipamentos, materiais e infraestrutura para a instalação do link internamente ao prédio da ETEC mais especificamente no Data Center. Sempre seguindo os critérios de infraestruturas já existentes no prédio e de acordo com a demanda e especificações da DTI que acompanhará os serviços de instalação;
- 7.2) Deverá manter a qualidade do serviço durante toda a vigência do contrato;
- 7.3) Quando solicitada, deverá configurar em conjunto com os técnicos da DTI, os parâmetros dos equipamentos que se fizerem necessários para o cumprimento do objeto deste edital;
- 7.4) Deverá disponibilizar, através da web, relatórios online de utilização de banda e performance, com acesso as informações restrito a DTI por meio de usuário e senha;
- 7.5) Deverá disponibilizar relatórios em tempo real (diário, semanal e mensal) com histórico de utilização de banda, diferenciado por TX e RX, com informação de pico e média de utilização, com acesso as informações restrito a DTI por meio de usuário e senha;

8) Suporte dos Serviços:

- 8.1) A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), por telefone através de ligação gratuita tipo 0800 ou ligação a cobrar, com atendimento as chamadas em língua Portuguesa e/ou atendimentos via endereço eletrônico;
- 8.2) A CONTRATADA deverá realizar atendimento em no máximo 04 (quatro) horas, nos casos de parada ou mau funcionamento do link, com solução dos problemas em no máximo 02 (duas) horas após a chegada do técnico;



PREFEITURA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA

Praça das Palmeiras, 55 – Fone (14) 3269-7000 – Fax (14) 3263-0040
CEP 18682-900 – Lençóis Paulista – SP
CNPJ: 46.200.846/0001-76
www.lencoispaulista.sp.gov.br

- 8.3) Todos os chamados e eventos que forem necessários por decorrência de defeitos apresentados ou deficiência no link e equipamentos, os custos serão sempre por conta da CONTRATADA, sem ônus algum para a PREFEITURA;
- 8.4) Quando ocorrer falha e/ou interrupção no fornecimento do serviço, a CONTRATADA deverá fornecer relatório informando as causas do defeito, o tempo de interrupção e a solução adotada para sua total recuperação. O prazo para apresentação deste relatório será de no máximo 05 (cinco) dias úteis após a data de sua efetiva recuperação.

9) Disponibilidade do Serviço:

- 9.1) As paradas programadas, para manutenção preventiva, correções e adaptações na rede provedora do acesso, deverão ser comunicadas a DTI com antecedência mínima de 07 (sete) dias, sendo o limite anual para as paralisações descritas no item acima de 05 horas no máximo;
- 9.2) Interrupções programadas para manutenção preventiva ou atualização dos recursos técnicos utilizados na prestação do serviço, deverão ser comunicados com no mínimo 07 (sete) dias de antecedência as quais deverão ser agendadas com a área técnica da DTI para serem efetuadas no período compreendido entre 07:30 e 16:00 horas, horário de Brasília, nos dias úteis, de segunda a sexta-feira;
- 9.3) No caso de inoperância recorrente num período de até 03 (três) horas, contados a partir do restabelecimento do serviço, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade do circuito IP, o tempo transcorrido desde o início da primeira inoperância até o final da última inoperância, quando o circuito IP estiver totalmente operacional. Neste caso, acarretará aplicação de multa conforme disposto no Contrato;
- 9.4) Deverão ser efetuados testes de verificação de qualidade de transmissão quanto à Taxa de Erros e Perda de Pacotes, pela CONTRATADA, sempre que houver solicitação da DTI, sem custos adicionais.

10) Garantia do Serviço:

- 10.1) Garantia de 90% da velocidade nominal (mínima);
- 10.2) Disponibilidade mensal do serviço de 97% (mínima).

11) Validação e certificação do link na entrega inicial do serviço:

- 11.1) A CONTRATADA deverá realizar testes de velocidade, capacidade e disponibilidade, para a certificação e aprovação pela DTI, comprovando a entrega da totalidade da capacidade licitada;



PREFEITURA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA

Praça das Palmeiras, 55 – Fone (14) 3269-7000 – Fax (14) 3263-0040
CEP 18682-900 – Lençóis Paulista – SP
CNPJ: 46.200.846/0001-76
www.lencoispaulista.sp.gov.br

12) Condições Gerais:

- 12.1) O prazo de instalação, configuração e ativação do serviço deverá ser de no máximo 30 (tinta) dias corridos a contar da assinatura do contrato;
- 12.2) A CONTRATADA efetuará a completa instalação, configuração e ativação dos equipamentos, atendendo integralmente as características e as necessidades da PREFEITURA, responsabilizando-se por todas as conexões, materiais, acessórios e mão de obra necessários para o correto funcionamento;
- 12.3) A instalação, configuração e ativação dos equipamentos e serviços deverá ser efetuada, em data e horário a serem determinados pela DTI.

Lençóis Paulista, 04 de Dezembro de 2017.

Matheus Guilhem Giacometti
Diretor de Tecnologia da Informação