



## Termo de referência

**APROVO o competente Termo de Referência e autorizo a abertura de Procedimento Licitatório nos termos da Lei nº 10.520/2002.**

Em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**Edival Cabral Tork**  
**-Diretor Presidente da CDSA-**

### **1 OBJETO**

- 1.1 O objeto deste Termo de Referência é a Prestação de Serviços de provimento de acesso corporativo à Internet (serviço) incluindo instalação, suporte técnico e manutenção.

### **2 JUSTIFICATIVA**

- 2.1 A Cia. Docas de Santana no interesse em melhorar o serviço de acesso à internet para prover os diversos serviços, tais como: acesso remoto, Porto sem Papel, Backups e sistema em nuvem, Conectividade Social e Banco do Brasil, torna-se necessário a realização desta licitação para que a CDSA tenha um serviço de acesso de qualidade à internet, possibilitando um melhor desempenho das suas atividades, que através da contratação de serviço de acesso dedicado e direto à Internet, via uma das empresas que possua concessão para o serviço e apresente disponibilidade para atendimento ao seus usuários.

### **3 ESPECIFICAÇÕES**

- 3.1 **Link dedicado de internet através de fibra óptica na velocidade de 100Mb/s**

### **4 DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

- 4.1 Fornecer à CONTRATADA todas as informações relacionadas ao objeto deste contrato;
- 4.2 Designar servidor lotado na Seção de Informática, para efetuar o recebimento dos equipamentos e atestar a Nota Fiscal;
- 4.3 Notificar por escrito a CONTRATADA, a respeito de qualquer irregularidade constatada no equipamento
- 4.4 Assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear a despesa;
- 4.5 Permitir acesso dos empregados da licitante vencedora adjudicatária às dependências da unidade administrativa, para a instalação dos produtos e/ou equipamentos;
- 4.6 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitada pelos empregados da licitante vencedora qualquer irregularidade no fornecimento dos produtos e/ou equipamentos;
- 4.7 Comunicar à licitante vencedora qualquer irregularidade no fornecimento dos produtos e/ou equipamentos;



4.8 Atestar a (s) Nota (s) Fiscal (is) correspondente (s), por intermédio do servidor designado para esse fim.

#### 5 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E EXIGÊNCIAS TÉCNICAS

5.1 O valor cobrado também deve incluir todos os custos envolvidos para a perfeita execução dos serviços, tais como: fornecimento, instalação e configuração dos equipamentos, impostos, tarifas, taxas, salários, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe;

5.2 O link Internet deverá possuir largura de banda efetiva, de acordo com quantitativo (100% dedicado), sem limite de tráfego mensal e sem compartilhamento de banda no backbone, com pelo menos 2 (dois) endereços IP reais(quentes, válidos) públicos;

5.3 Assumir todas as obrigações e compromissos, a qualquer título, perante seus fornecedores ou terceiros, em razão ou não do Objeto do Contrato;

5.4 Os serviços da conexão de acesso à Internet deverão estar disponíveis 24 horas por dia e 7 dias da semana, durante a vigência do contrato;

5.5 Fornecer, mediante solicitação escrita, todas as informações julgadas relevantes pela CONTRATANTE;

5.6 Manter, durante a execução do Objeto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Processo de Licitação;

5.7 Quaisquer equipamentos necessários à disponibilização dos serviços aqui citados deverão ser providenciados pela empresa contratada;

5.8 A contratada deverá configurar os equipamentos e se responsabilizar pela sua manutenção, trocando-os sempre que ocorrer obsolescência tecnológica, ou sempre que seja necessário, para o bom funcionamento do link;

5.9 A contratada deverá fornecer acesso a aplicativo para monitoração online do link, contendo informações sobre desempenho e ocupação do mesmo. Os relatórios deverão conter gráficos históricos que demonstrem as tendências e os horários de maior/menor utilização;

5.10 As medições deverão ocorrer do ponto remoto da CONTRATANTE ao equipamento dedicado ao PTT (Ponto de Troca de Tráfego) da CONTRATADA, este sendo uma solução de rede com o objetivo de viabilizar a interligação direta entre redes de transporte de diferentes prestadoras que utilizam diferentes políticas de roteamento de tráfego;

5.11 A contratada deverá garantir a latência máxima de 120 milissegundos para links terrestres e uma disponibilidade máxima, durante um período de mensuração de 30 dias, devendo comunicar as paralisações para manutenção preventiva com antecipação de 72 horas;

5.12 Garantir que o índice de variação de latência (jitter), tanto no download como no upload, seja de até 5ms em 80% dos casos durante o PMT (Período de Maior Tráfego);

5.13 A taxa de perda de pacotes, isto é o percentual de pacotes descartados, máxima admitida será de 2% em 85% dos casos durante o PMT.

5.14 A contratada deverá disponibilizar servidor DNS secundário, registrando endereços IP da própria;



- 5.15 A contratada deverá ter no mínimo três backbones de comunicação, sendo um principal e dois redundantes. O backbone principal deverá ser, unicamente, por meio de fibra óptica, os backbones redundantes poderão ter meios físicos de comunicação como, fibra óptica, enlaces de rádio e enlaces de satélite;
- 5.16 Deverá ser provida senha de acesso gerencial (leitura e escrita), via SNMP e Telnet, ao roteador localizado nas dependências da CDSA, para que possam ser efetuadas verificações, configurações, desempenho e status das interfaces do equipamento.
- 5.17 A conexão oferecida não deve sofrer qualquer tipo de filtragem, bloqueio, trafficshaping ou qualquer outra prática que prejudique o desempenho do acesso ou comprometa a confidencialidade dos dados circulantes pela mesma;
- 5.18 A contratada deverá possuir uma estrutura de atendimento a problemas relacionados com o fornecimento do serviço contratado, disponível 24 horas, todos os dias da semana;
- 5.19 A contratada deverá realizar, caso necessário, a abertura de chamado por telefone, registrando em sistema de controle de atendimento, com o fornecimento de número de protocolo da respectiva ocorrência;
- 5.20 A contratada deverá oferecer atendimento por pessoal especializado para a solução de problemas por telefone, com tempo máximo de até 30 minutos.
- 5.21 No caso de não solução do atendimento por telefone, a contratada deverá providenciar o deslocamento de técnicos em um tempo máximo de 24 horas, após abertura do chamado;
- 5.22 A contratada deverá solucionar eventuais problemas no prazo máximo de 24 horas, após recebimento da comunicação;
- 5.23 A contratada deverá fornecer, quando solicitada, todos os números de protocolo 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.
- 5.24 A proponente deverá apresentar o Termo de Autorização de SCM – Serviço de Comunicação Multimídia, expedido pela ANATEL.

## 6 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

- 6.1 Os serviços da rede deverão estar disponíveis 24 horas por dia e 7 dias por semana, durante toda vigência do contrato, e estarão cobertos por um Acordo de Nível de Serviço (SLA), com previsão para descontos na fatura na ocorrência de descumprimento dos níveis estabelecidos a seguir;
- 6.2 Após a implantação inicial da rede, solicitações de instalação, retirada ou alteração de características do link, dar-se-ão por solicitação formal do contratante, e deverão ser executadas em um prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas após o recebimento da comunicação;
- 6.3 Para cada dia de atraso na alteração de velocidade, a contratada será penalizada em 1/10 do valor mensal pago pelo contratante. Sem Razoável motivo a ser avaliado pelo Fiscal do Contrato;
- 6.4 Disponibilidades dos Serviços:



- 6.4.1 A disponibilidade corresponde ao percentual de tempo, durante um período de 30 dias de operação, em que um serviço esteve em condições normais de funcionamento.
- 6.4.2 Mensalmente, deverá ser calculado o percentual de disponibilidade para o link de internet e datacenter, descritos a seguir, com base na seguinte fórmula:  
 $D = [(43200 - Ti) / 43200] * 100$ , onde:  
D= Percentual de disponibilidade  
Ti= Somatório dos minutos de interrupção observados para o serviço durante o período de faturamento (30 dias).
- 6.4.3 Sempre que forem apurados percentuais de disponibilidade que estejam abaixo dos limites mínimos estabelecidos, os somatórios dos tempos de inoperância, dentro do período de faturamento, serão descontados dos custos mensais dos serviços, tomando-se como base na seguinte fórmula:  
 $Dc = (Cm * Ti) / 43200$ , onde:  
Dc= Valor do desconto  
Cm= Custo mensal do serviço.  
Ti= Somatório dos minutos de interrupção observados para o serviço durante o período de faturamento (30 dias).
- 6.4.4 Ficam também estabelecidos limites de tolerância para os percentuais de disponibilidade calculados, que ao serem excedidos, determinarão glosas específicas nos custos dos serviços, conforme demonstrado a seguir:
- 6.4.4.1 Percentuais de disponibilidade mensal inferiores a 95%, ensejarão a glosa de 50% do custo mensal do link.
- 6.4.4.2 Percentuais de disponibilidade inferiores a 80%, ensejarão a glosa de 100% do custo mensal do link.
- 6.5 Taxas de Erros
- 6.5.1 A empresa deverá realizar aferições do total de pacotes trafegados e do total de pacotes com erro no link. Para tal, a empresa deverá coletar informações de pacotes trafegados e pacotes com erro em intervalos de, no máximo, 5 minutos e calcular a taxa de erros em cada dia dentro do período de faturamento (30 dias)
- 6.5.2 A taxa de erro máxima admitida é de 10-1 pacotes.
- 6.5.3 Mensalmente, ao encaminhar suas notas fiscais de prestação de serviços, a empresa deverá tornar disponíveis as medições de pacotes trafegados e pacotes com erro, bem como o cálculo das taxas de erros verificadas em cada um dos dias do período de faturamento (30 dias), para cada canal de comunicação.
- 6.5.4 Para cada canal de comunicação deverá ser calculado o valor a ser descontado do faturamento, com base no artigo 46, da resolução 614/2013 ANATEL.
- 6.6 Tempos de Resposta:
- 6.6.1 A empresa deverá realizar aferições dos tempos de resposta do link. Para tal, a empresa deverá coletar informações de tempos de resposta em intervalos de, no máximo, 5 minutos, em cada dia;



- 6.6.2 Ao encaminhar suas faturas de prestação de serviços, a empresa deverá tornar disponível os valores coletados para cada uma das correlações descritas acima, bem como suas respectivas médias aritméticas, tomando como base o intervalo 24 horas por dia, 7 dias por semana. As médias diárias obtidas para as amostras dos tempos de resposta não poderão exceder as médias 150ms. Para efeito de aferir o tempo de resposta das correlações que compreendam pontos com diferentes taxas de transmissão, considerar-se-á a média limite referente ao ponto de menor taxa.
- 6.6.3 Para cada uma das correlações, deverá ser calculado o valor a ser descontado do faturamento, com base no artigo 46, da resolução 614/2013 ANATEL.

## 7 CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO

- 7.1 A aceitabilidade da proposta será, estritamente, conforme as especificações e exigências deste Termo de Referência e Edital. O serviço contratado deverá se submeter à Seção de Informática formalmente ou outro local por ela designado, imediatamente após a assinatura do contrato, não podendo esse prazo ser prorrogado;
- 7.2 A licitante deverá apresentar Atestado(s) de capacidade Técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que certifiquem a qualidade técnico e operacional dos serviços prestados em âmbito nacional, similares em pontos e tecnologia aplicada aos do objeto deste certame – prestados à declarante pela licitante.

## 8 DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 8.1 A CONTRATADA deverá comprovar os recolhimentos fiscais, tributários e previdenciários referentes à execução do Objeto do presente Termo de Referência, sob pena de não receber os valores requeridos;

## 9 DA ENTREGA

- 9.1 A CONTRATADA se obriga a realizar o fornecimento do serviço objeto deste Termo de Referência, num prazo máximo de 30 dias úteis, contados da solicitação formal pela CONTRATANTE, obedecendo ao quantitativo, objeto deste termo.

## 10 CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 10.1 As despesas oriundas do Objeto se enquadra no elemento de despesa 02.05.32 (serviços de internet), do orçamento vigente da CDSA.

## 11 RESPONSÁVEIS PELO TERMO DE REFERÊNCIA

---

**Cláudio Messias Feitosa**

CH da Divisão de TI - CDSA  
Portaria 046/2021 PRESI/CDSA