



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE XANGRI-LÁ

ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA

Solicitamos a contratação de empresa para instalação, operação e manutenção de links de internet e VPN por fibra óptica, em várias unidades da Prefeitura de Xangri-Lá, conforme anexo III.

1 OBJETO

1.1 Contratação de empresa para a prestação de serviços de internet com velocidade de 300Mbps simétricos (downstream e upstream), com garantia de no mínimo 80% da banda contratada, e garantia contratual mínima de 99,6% de disponibilidade anual, interligando as unidades (anexo III) à rede mundial de computadores. O link deve chegar aos pontos atendidos por meio de FIBRA ÓPTICA, ou seja, em todo o seu trajeto. Sobre essa estrutura de internet, deverá ser configurada uma VPN que utilize toda a banda possível, interligando a sede da prefeitura as unidades constantes no anexo III. Gerenciamento Pró-ativo de 24 horas por 7 dias na semana.

2 DAS ESPECIFICAÇÕES E CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO OBJETO

2.1 Os locais para instalação, operação e manutenção do objeto contratual constam no anexo III;

2.2 O prazo de entrega do objeto do presente edital não poderá ser superior a 45 (dias), após assinatura instrumento contratual;

2.3 A Tecnologia dos enlaces deverão ser em FIBRA ÓPTICA, ou seja, em todo o seu trajeto, não sendo aceito, em hipótese alguma, tecnologia do tipo XDSL, Rádio Enlace ou similares;

2.4 Deverá ser fornecido acesso permanente, 24 horas por dia e 7 dias por semana, a partir de sua ativação, respeitando a garantia mínima de 99,6% de disponibilidade anual;

2.5 Os enlaces deverão oferecer garantia de taxa de erro bit (BER) inferior a 10 bits;

2.6 A VPN deverá ser configurada de forma que conecte às LANs da CONTRATANTE, ou seja, a LAN do enlace N deverá se conectar a LAN da sede da prefeitura;

2.7 A CONTRATADA deverá responsabilizar-se por fornecer todos os equipamentos e acessórios necessários para o perfeito e total funcionamento dos serviços descritos acima, bem como por manter as características adequadas do link, responsabilizando-se por toda a manutenção, reparo e substituição dos equipamentos e acessórios sem ônus para a CONTRATANTE;

2.8 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;

2.9 Não poderá ocorrer cobrança da CONTRATANTE, para ativação dos enlaces;

2.10 Não será admitido nenhum tipo de bloqueio, limitação ou filtro no tráfego de entrada ou de saída do enlace instalado na sede da contratante, não sendo admitido nenhum



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL MUNICÍPIO DE XANGRI-LÁ

tipo de restrição seja por serviço, tipo de arquivo ou protocolo;

2.11 O contrato será de 1 (um) ano a contar da data de assinatura, podendo ser prorrogado a critério da administração conforme lei 8.666/93.

3 ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS:

3.1 CONTRATANTE poderá realizar a abertura de chamados técnicos e solicitações de serviços para reparo do link de internet. A abertura destes chamados poderá acontecer diretamente na Central de Atendimento;

3.2 Central de Atendimento deverá ser acessada por telefone fixo ou móvel e deverá atender 90% das chamadas a ela destinadas, limitando o redirecionamento da área de abertura de chamadas apenas 1 (uma) vez, e a CONTRATANTE não poderá esperar por mais de 60 segundos em linha para ser atendida, conforme legislação brasileira;

3.3 A CONTRATADA poderá disponibilizar, complementarmente, Portal de atendimento em domínio público na Internet para abertura de chamado disponibilizando interface em campos para preenchimento da designação do circuito, para informações adicionais (com intuito de detalhar o problema enfrentado), e campo contendo o endereço de e-mail do solicitante para recebimento do ticket de abertura do chamado;

3.4 A CONTRATADA deve fornecer número de protocolo após a abertura de chamado, considerando quaisquer das modalidades de abertura;

3.5 A Central de Atendimento deve estar à disposição da CONTRATANTE para recebimento de reclamações e solicitações de serviços no período de 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano;