



Conselho Regional de Administração de Goiás

Fiscalizar, valorizar e promover o exercício do profissional de Administração, contribuindo com o desenvolvimento do país.



Comissão Permanente de Licitação
Rua 1.137, nº 229 - Bairro Setor Marista - Goiânia-GO - CEP 74180-160
Telefone: (62) 3230-4769 - www.crago.org.br

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 23/2024/CRA-GO

PROCESSO Nº 476908.000669/2024-11

AQUISIÇÃO DE LINK DEDICADO PARA O CRAGO

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de **Link de Dados Dedicado** operação e manutenção de acesso à Internet.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. O CRAGO possui uma conexão dedicada à internet por meio de fibra óptica com uma largura de banda de 200 Mbps. Para garantir o desempenho contínuo e a eficiência das operações do Conselho, é essencial realizar uma revisão e manutenção periódica dessa solução. A adequação da capacidade de processamento dos recursos de comunicação deve ser considerada para assegurar que a conexão à internet continue atendendo de forma eficaz às demandas atuais.

3. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

Principal

Link dedicado de acesso à Internet disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, não podendo haver compartilhamento com outros clientes/usuários da Contratada, a ser instalado no prédio da CONTRATANTE;

Banda garantida bidirecional (Full-duplex) no mínimo 200 (duzentos) Mbps síncrona e simétrica;

Mínimo de 8 (oito) endereços IPV4 (Protocolo Internet) válidos;

O protocolo de camada de enlace de dados deverá ser HDLC, sendo também aceito enlace através da tecnologia Metro Ethernet;

O link deverá estar acompanhado do respectivo roteador e sua configuração;

Garantia de velocidade de transmissão da banda de 100% da capacidade contratada;

Garantia da disponibilidade mínima dos serviços contratados de 99%, sendo calculada pela razão "minutos de disponibilidade no mês / total de minutos do mês";

Garantia para solução de defeitos em até 4 (quatro) horas a partir da abertura do chamado técnico;

Em caso de necessidade de interrupção dos serviços para manutenção preventiva, a licitante vencedora deverá comunicar a necessidade ao CRAGO com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis;

A média mensal de perda de pacotes não deve exceder a 2%;

A licitante vencedora deverá ter disponível assistência técnica gratuita, 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, para correção de problemas e esclarecimento de dúvidas;

O atendimento para abertura de chamados para assistência técnica deverá estar disponível em português, por telefone com ligação gratuita (0800) e correio eletrônico para recebimento e confirmação do protocolo de atendimento realizado por meio da ligação telefônica, 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia;

Comunicações por e-mail complementarão informações que não possam ser fornecidas por telefone em função de sua extensão ou complexidade e permitirão que a contratante tenha registro próprio da abertura do chamado;

Quando a instalação ou configuração de hardware ou software exigir acesso às dependências do CRAGO, as operações deverão ser realizadas nos dias úteis, no horário de expediente do CRAGO, e deverão ser agendadas com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis;

Todos os funcionários a serviço da licitante vencedora devem estar claramente identificados enquanto permanecerem nas dependências do CRAGO;

Índice de indisponibilidade: A indisponibilidade de um circuito será medida considerando-se o tempo decorrido entre a indisponibilidade no portal de gerência e a restauração completa da sua operação;

Serão excluídas desta contagem as interrupções programadas para manutenção, desde que seja feita comunicação com pelo menos 05 (cinco) dias úteis de antecedência e que a interrupção seja programada de 00h00 às 06h00 de segunda à sexta e, de 00h00 às 08h00 para sábado e domingo;

Serão excluídas dessa contagem as interrupções causadas por falta de energia elétrica na localidade da Contratante ou qualquer tipo de indisponibilidade em sua rede lógica, devidamente comprovada;

A Contratada deverá atender às seguintes condições:

Tempo de Reparo

Em caso de problemas no circuito contratado, o tempo tolerado para manutenção, desde a abertura do chamado pela Contratada até a solução do problema, é de - no máximo - 4 (quatro) horas;

É de responsabilidade da contratada a manutenção de todos os equipamentos, do serviço de acesso à Internet e do serviço de Gerência;

Os equipamentos defeituosos, caso não possam ser reparados, deverão ser substituídos respeitando os prazos definidos como máximos para tolerância de tempo de reparo.

A solicitação de manutenção dos equipamentos, dos circuitos e dos serviços deverá estar disponível por meio de um único número telefônico, de discagem gratuita (0800), com atendimento 24 horas, 07 dias por semana;

Cada chamado receberá sempre um número de identificação.

Gerência:

A contratada deverá disponibilizar ferramenta de Gerência da Rede e Serviços contemplando as áreas funcionais de Gerência de Falhas, Desempenho, Configuração e de Nível de Serviço. Para efeito deste Termo de Referência, o serviço de Gerência está dividido em: Gerenciamento Próativo, Chamado Técnico e Portal de Gerência.

Gerenciamento Proativo:

A contratada deverá manter infraestrutura própria de gerenciamento de redes e serviços com capacidade para gerenciamento de todos os circuitos e de todos os serviços, independentemente de uma eventual subcontratação;

Deverá abranger todos os roteadores, circuitos e serviços, independentemente de suas tecnologias;

A contratada é responsável por fornecer, dimensionar e configurar os equipamentos, sistemas e ferramentas necessárias para o provimento da solução de Gerência;

Qualquer inclusão ou alteração de características técnicas dos circuitos, na gerência, deverá ser realizada num prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a partir da implementação da característica técnica ou da ativação do novo circuito;

A Gerência de Rede e Serviços deverá atuar de forma proativa, antecipando-se aos problemas na rede e garantindo a qualidade do serviço, além da abertura, acompanhamento e fechamento dos chamados técnicos;

Uma vez detectada e diagnosticada uma falha ou previsão de falha, deverão ser realizadas ações corretivas. São exemplos de falhas detectadas pelo monitoramento proativo: taxa de erros acima do limite, intermitências, quedas de circuitos, circuitos inativos e interfaces down;

Além da correção de falhas ou da previsão de falhas, é necessário o monitoramento contínuo do desempenho, permitindo detectar e diagnosticar antecipadamente a ocorrência de taxas de utilização e indisponibilidade, acima do acordado no nível de serviço;

A Gerência deverá operar 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, todos os dias do ano;

A indisponibilidade dos dados de gerência será contabilizada como indisponibilidade do serviço, no período em que os dados não forem coletados ou ficaram inacessíveis, caso isto implique em perda de dados;

Os dados deverão ficar armazenados ao longo de todo o contrato. A disponibilização dos dados será realizada on-line, para dados dos últimos 90 (noventa) dias e, acesso sob demanda para dados anteriores a esse período;

No caso da disponibilização dos dados sob demanda, a contratada terá o prazo de 3 (três) dias para enviar os dados solicitados;

Complementarmente ao gerenciamento da Contratada, será feito um gerenciamento pelo CRAGO. Para implementação dessa gerência, deverá ser habilitado o protocolo SNMP nos equipamentos, onde será criada a comunidade SNMP com o acesso liberado para a Gerência do CRAGO, independente do gerenciamento realizado pela Contratada;

Chamado Técnico:

A Gerência deverá dar suporte a chamados referentes à recuperação de falhas de circuitos e serviços, configuração de equipamentos, endereçamento, desempenho e segurança;

A abertura do chamado deverá ser realizada pela equipe de gerência da Contratada, imediatamente após a constatação de defeito ou falha em qualquer circuito ou serviço que esteja em funcionamento;

Após a abertura do chamado, em um prazo máximo de 20 (vinte) minutos, o atendente responsável pela abertura do chamado deverá entrar em contato com o técnico do CRAGO, informando as providências já tomadas e a estimativa de 04 horas para solução do problema;

Os circuitos e serviços deverão receber uma identificação única tanto para o CRAGO como para a Contratada, que deverá ser de conhecimento de todos os atendentes da equipe de Gerência, e será utilizada na abertura do chamado técnico pela Gerência Proativa;

As informações de chamados, que serão visualizadas através do Portal, deverão conter:

Número do Chamado

Data e Hora da Abertura

Status (aberto/fechado) ou data e hora de fechamento. Nesse último caso, a não informação da data e hora de fechamento significa que o chamado estará aberto.

Localidade ou Informação exclusiva que identifique a contratante

Responsável pela abertura (Contratada)

Contato com técnico do CRAGO

Responsável pelo atendimento (Contratada)

Descrição do Problema ou campo que registre o tipo do defeito

Ocorrências (data/hora e descrição)

As tentativas de contato com os técnicos do CRAGO para abertura de chamados, recorrências ou encerramento de chamados, que não tenham tido sucesso por ausência dos técnicos, deverão ser registradas no campo "Histórico" do chamado;

Os chamados técnicos só poderão ser encerrados por um técnico do CRAGO, em conjunto com a Central de Atendimento, que deverá entrar em contato com o CRAGO, para encerrar os chamados solucionados. Não será admitido o fechamento do chamado técnico por técnicos das demais unidades do CRAGO;

Os técnicos autorizados para o encerramento dos chamados serão informados pelo CRAGO, na implantação do serviço.

Portal de Gerência

A contratada deverá conter na sua estrutura sistema de monitoração e visualização do objeto contido neste edital.

Acordo de Nível de Serviço – SLA

A Contratada deverá garantir os níveis de serviço especificados nos itens a seguir. Caso não sejam atingidos, serão aplicadas multas e/ou desconto no pagamento da fatura mensal, que estão detalhados no item 14. Das Condições de Pagamento.

A Contratada deverá utilizar ferramentas, instrumentos e procedimentos de avaliação e monitoração capazes de avaliar e reportar o desempenho dos circuitos e serviços em relação aos níveis de serviços estabelecidos.

A monitoração e avaliação referidas deverão permitir a prestação detalhada das informações, para a verificação do nível de serviço e estarão sujeitas a auditorias pelo Contratante ou terceiro por ele indicado.

A qualquer momento, havendo dúvidas quanto à qualidade de um determinado serviço ou circuito, o CRAGO poderá solicitar à Contratada uma medição de qualquer dos parâmetros previstos no item 7.21, que deverá ser executada em até 7 (sete) dias corridos após a solicitação.

Os parâmetros listados a seguir mostram os níveis de serviço que deverão ser prestados pela Contratada:

Disponibilidade do circuito: mínimo de 99,7%;

Latência do circuito: máximo de 75ms;

Perda de Pacotes: máximo de 10^{-2} ;

Taxa de erros: menor ou igual a 10^{-7} .

O Contratante poderá a qualquer momento apresentar relatórios de avaliação e monitoramento do desempenho dos circuitos e serviços em relação aos níveis de serviços estabelecidos, a partir do gerenciamento realizado por seus próprios meios.

O critério de julgamento adotado será o menor preço por grupo, observadas as exigências contidas neste Aviso de Contratação Direta e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum referente à contratação de Serviços de Telecomunicação de Internet.

4. DA FORMA DE PAGAMENTO

4.1. O pagamento ao fornecedor poderá ocorrer através de boleto bancário, preferencialmente, assim como transferência bancária ou cheque após a emissão de empenho e apresentação da nota fiscal.

5. DA FORMA DE ENTREGA DOS PRODUTOS POR PARTE DO FORNECEDOR

5.1. Os serviços serão entregues em até 05 (cinco) dias úteis, após assinatura da ordem de serviço/compra.

6. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

6.1. As propostas de preços deverão constar:

6.2. Nome, número do CNPJ, Inscrição Estadual, endereço e telefone da empresa proponente.

6.3. Prazo de validade da proposta não inferior a 60 (sessenta) dias, contados a partir da data da proposta assinada e/ou e-mail enviado;

6.4. A proposta deverá ser apresentada com a descrição dos produtos e serviços ofertados, com preço unitário e total.

7. DAS REGULARIDADES FISCAL E TRABALHISTA

7.1. O fornecedor deverá apresentar as seguintes guias/certidões:

- a) Certidão negativa de débitos no âmbito federais e a dívida ativa da união;
- b) Certidão negativa de débitos no âmbito Estadual;
- c) Certidão negativa de débitos no âmbito Municipal;
- d) Certidão de regularidade do FGTS;
- e) Certidão de regularidade trabalhista;

8. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

8.1. A **CONTRATANTE** obriga-se a:

8.1.1. Acompanhar e fiscalizar a aquisição do produto, através de empregado designado para este fim, em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável.

- 8.1.2. Efetuar o pagamento nas condições e preços ajustados, após o devido atesto da nota fiscal/fatura.
- 8.1.3. Transmitir ao preposto da Contratada toda e qualquer demanda.
- 8.1.4. Designar responsável para o acompanhamento e fiscalização da aquisição do objeto deste Termo de Referência.
- 8.1.5. Prestar as informações e esclarecimentos necessários à CONTRATADA.
- 8.1.6. Responder pelas consequências de suas ações ou omissões.
- 8.1.7. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- 8.1.8. Rejeitar, no todo ou em parte, fornecimento de bens executado em desacordo com o previsto neste Termo de Referência;
- 8.1.9. Comunicar à Contratada quaisquer ocorrências relacionadas ao produto.
- 8.1.10. O CRA não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

8.2. A **CONTRATADA** obriga-se a:

- 8.2.1. Nomear preposto para acompanhamento da aquisição do produto, que deverá seguir as orientações demandadas pelo CRA-GO.
- 8.2.2. Assumir todos e quaisquer ônus, referente a salário, horas extras, adicionais e demais encargos sociais relativamente aos seus empregados; assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultante da adjudicação desta Licitação/dispensa.
- 8.2.3. Manter, durante toda a aquisição do produto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.
- 8.2.4. Prover, realizar, manter e priorizar todas as ações necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contidas neste Termo de Referência.
- 8.2.5. Prestar os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo-os sempre em perfeita ordem.
- 8.2.6. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes neste Termo, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade;
- 8.2.7. Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- 8.2.8. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo CRAGO;
- 8.2.9. Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades apontadas pela CONTRATANTE.

9. **DA SUBCONTRATAÇÃO**

- 9.1. Não será admitida a subcontratação do objeto.

10. **DAS SANÇÕES**

- 10.1. Pelo atraso injustificado ou ausência de entrega dos produtos, ficará a CONTRATADA sujeito a penalidades previstas nos artigos 155 a 163 da Lei nº 14.133/2021

11. **DO PARECER JURÍDICO**

11.1. Deverá conter no processo parecer jurídico assegurando a legalidade e transparência da compra ou contratação do serviço.

12. **DA DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA**

12.1. O CRAGO deverá possuir disponibilidade orçamentária e financeira para a aquisição dos produtos.

13. **DO PROCESSO ADMINISTRATIVO**

13.1. Todos os atos deverão ser anexados no processo e tramitado via sistema SEI.

Adm. Jefferson Neves Gonçalves
Coordenador Administrativo
CRA-GO 10919



Documento assinado eletronicamente por **Adm. Jefferson Neves Gonçalves, Administrador(a)**, em 04/09/2024, às 17:45, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site sei.cfa.org.br/conferir, informando o código verificador **2830837** e o código CRC **CC40AF75**.