



CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE CAMPINAS S.A.

CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE CAMPINAS S.A

Rodovia Dom Pedro I - Bairro Barão Geral - CEP 13082-902 - Campinas - SP

Km 140,5 Pista Norte

CEASA-PRESIDÊNCIA/CEASA-A/CEASA-A-AL/CEASA-A-AL-ALC/CEASA-A-AL-ALCD

TERMO DE REFERÊNCIA

Campinas, 31 de março de 2023.

Contrato N° 012/2023

OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos aplicados à Tecnologia da Informação, compreendendo o fornecimento, instalação, operação e manutenção de um link de acesso, síncrono, utilizando tecnologia IP dedicado, com taxa de transmissão de 500 Mbps, usando infraestrutura de fibra óptica com dupla abordagem de entrada através de rotas distintas, com fornecimento de um meio físico adicional através de rádio digital com taxa de transmissão de 50 Mbps, caracterizando contingência, para prover o acesso corporativo da Administração da CEASA Campinas à internet (Rede Mundial de Computadores).

JUSTIFICATIVA

A presente contratação, que visa dar continuidade ao fornecimento do serviço de internet no âmbito da Administração da CEASA Campinas, se justifica diante da necessidade de a companhia demandar um link dedicado de acesso à internet com velocidade e eficiência adequadas para as mais diversas atividades, tais como acesso à rede web, upload e download de arquivos, acesso a sistemas bancários e governamentais, entre outros serviços.

A prestação do serviço em tela faz-se necessária para que a companhia possa continuar a desempenhar suas atividades administrativas de maneira eficiente e eficaz, sem que haja interrupção nos procedimentos administrativos. Trata-se de serviço essencial de natureza contínua, a ser prestado na forma de execução indireta por empresa CONTRATADA, podendo sua interrupção comprometer as atividades desenvolvidas na CEASA Campinas.

CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SERVIÇO

A solução deverá contemplar o fornecimento, instalação, operação e manutenção de um link de acesso, síncrono, utilizando tecnologia IP dedicado, com taxa de transmissão de 500 Mbps, usando infraestrutura de fibra óptica com dupla abordagem de entrada através de rotas distintas, com fornecimento de um meio físico adicional através de rádio digital com taxa de transmissão de 50 Mbps, caracterizando contingência, para prover o acesso corporativo da Administração da CEASA Campinas à internet (Rede Mundial de Computadores).

O período de contratação será de 60 (sessenta) meses.

Deverá ser provida conexão dedicada, operando em regime integral, 24h por dia, nos 7 dias da semana, com a velocidade e a taxa de disponibilidade contratadas, sem interrupção da comunicação ou redução de velocidades fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados. Garantia total da banda contratada com redundância.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO

Prover uma conectividade à internet com taxa de transmissão de 500 Mbps full duplex, isto é, com taxa de transmissão de tráfego de entrada e saída simultâneas e iguais a 500 Mbps, utilizando tecnologia IP dedicado, usando infraestrutura de fibra óptica com dupla abordagem de entrada através de rotas distintas.

Prover um meio físico adicional através de rádio digital com taxa de transmissão de 50 Mbps, caracterizando contingência.

A CONTRATADA deverá garantir uma velocidade de largura de banda simétrica (download/upload) de, no mínimo, 97% da velocidade contratada.

A interligação deve ser em conexão permanente, dedicada e exclusiva, desde as dependências da CONTRATANTE até a conexão à infraestrutura de comunicação da CONTRATADA.

É de responsabilidade da CONTRATADA a passagem da fibra óptica até a sala onde ficarão instalados os equipamentos de terminação da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CONTRATANTE a alocação de 6 (seis) endereços IPv4 fixos consecutivos e válidos na internet.

A CONTRATADA deverá fornecer, em regime de comodato, todos os equipamentos (modems, roteadores, conectores, armários, conversores de mídia, GBIC e demais equipamentos necessários para a instalação do link), além de custear a instalação de todos os acessórios, cabos, conectores e materiais necessários à implantação da conexão WAN, além de todos os insumos necessários para o pleno funcionamento do link, se responsabilizando, a CONTRATADA, pela sua manutenção e eventuais substituições em caso de defeito.

O link dedicado deverá ser instalado e configurado nas dependências da CONTRATANTE, de modo que, todos os computadores da rede deverão acessar integralmente todos os serviços da internet (navegação, envio e recebimento de e-mails, FTP e todos os demais serviços) sem qualquer restrição ou distinção.

O link dedicado não poderá possuir restrições de portas, endereços ou possuir proxy de navegação. Também não deverá haver regras previamente bloqueadas ou restrições para VPNs, acesso remoto, FTP e qualquer protocolo de acesso à internet sem que estas regras estejam em comum acordo entre as partes. Em caso de se verificar qualquer tipo de bloqueio, a CONTRATADA deverá providenciar a liberação quando solicitada pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá providenciar a instalação e configuração do link dedicado, deixando o mesmo em total funcionamento até a entrada do firewall da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá monitorar e supervisionar o link da sua malha principal (backbone), diagnosticando e solucionando falhas mesmo antes do desencadeamento da notificação pelo cliente.

Ficará a CONTRATADA encarregada de prestar esclarecimentos à CONTRATANTE, sobre os itens supracitados, na ocorrência de falhas.

A solução deverá, tecnologicamente, estar baseada em equipamentos que utilizem padrões vigentes no mercado e marcas líderes na sua área, propiciando a segurança dos dados.

A CONTRATADA, sempre que necessitar realizar manutenções preventiva ou de ampliação em sua estrutura (links de acesso, substituição de meio físico, dentre outros) que possam acarretar a paralisação ou baixa de performance na comunicação do link central, deverá comunicar à CONTRATANTE com prazo mínimo de 5 (cinco) dias de antecedência.

A CONTRATADA deverá fornecer um número de telefone e ferramenta online para abertura de chamados técnicos de suporte e de emergência, para casos de pane ou defeito nos equipamentos que provoquem a paralisação do link.

Este número atuará como central de atendimento das ocorrências do serviço.

Para cada ocorrência de serviço, a CONTRATADA deverá disponibilizar um identificador único (número de chamado) para facilidade no acompanhamento das soluções.

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

A CONTRATADA deverá obedecer aos SLAs descritos na tabela 1 para o serviço de acesso à internet, de acordo com a severidade do incidente e prazo de solução:

Tabela 1

Severidade	Situação	Prazo de Solução
ALTA	Serviço indisponível	2 horas
MÉDIA	Serviço com degradação de qualidade	4 horas
BAIXA	Problemas com baixo impacto no serviço	8 horas

O prazo máximo referenciado na tabela 1 para solução de problemas que geram indisponibilidade total dos serviços (Severidade Alta) será de 2 (duas) horas corridas, após a abertura do chamado de serviço.

O prazo máximo referenciado na tabela 1 para solução de problemas que geram degradação do serviço (Severidade Média) será de 4 (quatro) horas corridas, após a abertura do chamado de serviço. Entende-se por degradação do serviço, problemas de latência acima do requisitado, perda de pacotes excedendo os parâmetros definidos, problemas de roteamento e outros problemas que não causem a interrupção total do serviço, mas que afetem o seu funcionamento normal.

O prazo máximo referenciado na tabela 1 para solução de problemas com baixo impacto nos serviços (Severidade Baixa) será de 8 (oito) horas corridas, após a abertura do chamado de serviço. Entende-se que os referidos problemas tenham baixo impacto no serviço ou risco de gerar parada ou degradação no serviço, como: alto índice de utilização de CPU, interfaces atingindo valores de tráfego próximo ao limite de sua capacidade dentre outros problemas não especificados taxativamente neste Termo de Referência.

VISTORIA TÉCNICA

A empresa interessada poderá vistoriar o local onde serão executados os serviços, a fim de se inteirar das condições, tomando conhecimento e sanando todas as dúvidas técnicas necessárias à constituição de sua proposta comercial, não se aceitando considerações posteriores por alegação de desconhecimento, inviabilidade técnica ou econômica ou quanto aos prazos descritos neste Termo de Referência.

PROJETO TÉCNICO

A empresa interessada deverá apresentar um projeto técnico inicial contendo o detalhamento do traçado da dupla abordagem de fibra óptica juntamente com a proposta comercial.

O projeto técnico contendo o detalhamento das derivações ópticas na rede da CONTRATADA desde o *backbone* mais próximo até as derivações de entrada na rede da CONTRATANTE deverá ser apresentado posteriormente antes da assinatura do contrato.

O contrato somente será firmado entre as partes após a aprovação do projeto técnico pela equipe de TI da CONTRATANTE.

DEMAIS CONDIÇÕES

A CONTRATADA deverá possuir outorga da concessionária responsável pela gestão da rodovia em que a CONTRATANTE se encontra sediada, no que diz respeito à permissão para a passagem de cabos de fibra óptica na faixa de domínio. A CONTRATADA deverá apresentar declaração na qual conste a referida informação. A declaração poderá ser objeto de diligência, a critério da CONTRATANTE, para verificação de autenticidade de seu conteúdo.

A CONTRATADA deverá garantir a boa qualidade dos materiais utilizados e o perfeito funcionamento dos mesmos, obedecidos os requisitos de qualidade, utilidade, resistência e segurança, em conformidade com as normas técnicas relacionadas.

A CONTRATADA deverá garantir que todos os trabalhadores, designados para a prestação dos serviços objeto do presente Termo de Referência, tenham a qualificação técnica e os conhecimentos necessários.

Os empregados, prepostos e/ou prestadores de serviço da CONTRATADA deverão se apresentar, no estabelecimento da CONTRATANTE, quando se fizer necessário, devidamente identificados. A não

identificação impedirá o ingresso por medida de segurança.

SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Prestação de serviços de natureza continuada pelo período de 60 (sessenta) meses.

LOCAL DA INSTALAÇÃO DO LINK / PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A instalação do link e prestação dos serviços deverão ocorrer nas dependências da CONTRATANTE, situada à Rodovia D. Pedro I, Km 140,5 - Pista Norte - Barão Geraldo - Campinas (SP).

INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a prestação dos serviços imediatamente após o recebimento da Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE, que poderá coincidir ou não com a assinatura do contrato.

A CONTRATADA terá o prazo de até 60 (sessenta) dias corridos para instalação dos equipamentos e ativação do link após o recebimento da Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE.

CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE DO OBJETO

A CONTRATANTE reserva para si o direito de não aceitar nem receber qualquer serviço prestado em desacordo com o previsto neste Termo de Referência, na proposta oferecida pela CONTRATADA, no contrato e tampouco em desconformidade com as normas legais ou técnicas pertinentes, podendo rescindir a contratação, sem prejuízo das demais sanções previstas, conforme a gravidade do caso.

Assina eletronicamente pela CONTRATADA:

Camila Lopes Garcia

Assina eletronicamente pela CONTRATANTE - ÁREA TÉCNICA SOLICITANTE:

Eldo Lemos Christianini



Documento assinado eletronicamente por **CAMILA LOPES GARCIA, Usuário Externo**, em 31/03/2023, às 16:34, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ELDO LEMOS CHRISTIANINI, Chefe de Setor**, em 04/04/2023, às 08:40, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.campinas.sp.gov.br/verifica> informando o código verificador **7791625** e o código CRC **792E1376**.

