

Termo de Referência 8/2024

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
8/2024	533013-SUPERINTEND. DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZONIA	GILBERTO GOMES DA SILVEIRA	31/03/2025 10:05 (v 11.0)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		59004.000105/2025-38

1. Definição do objeto

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços de acesso dedicado à internet através de circuitos redundantes, com fornecimento de infraestrutura para o ambiente computacional da SUDAM nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Especificação	CATSER	Unidade	Qtd.	Unitário	Total
01	Serviço de acesso à internet através de link dedicado, com velocidade simétrica de 500 Mbps e disponibilidade em regime 24 x 7, por meio de enlace de fibra óptica na topologia física de anel com dupla abordagem, com disponibilização de bloco de endereçamento IP público do tipo /28, implementando proteção Anti-DDoS, gerenciamento proativo de disponibilidade, incidentes e desempenho, englobando integração da infraestrutura e instalação e configuração de equipamentos CPE em regime de comodato, com vigência de 24 (vinte e quatro) meses.	26506	mês	24	R\$ 6.328,50	R\$ 151.884,00
02	Serviço de acesso à internet através de link dedicado, com velocidade simétrica de 500 Mbps e disponibilidade em regime 24 x 7, por meio de enlace de fibra óptica na topologia física de anel com dupla abordagem, com disponibilização de bloco de endereçamento IP público do tipo /28, implementando proteção Anti-DDoS, gerenciamento proativo de disponibilidade, incidentes e desempenho, englobando integração da infraestrutura e instalação e configuração de equipamentos CPE em regime de comodato, com vigência de 24(vinte e quatro) meses.	26506	mês	24	R\$ 6.328,50	R\$ 151.884,00

Valor Total Estimado para 24 Meses	R\$ 303.768,00
------------------------------------	-------------------

Tabela 1 - Objeto

- 1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que, é possível especificar e medir seu desempenho e qualidade através de parâmetros usuais no mercado.
- 1.3. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, contados da assinatura do contrato entre as partes, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que visa atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando o funcionamento das atividades da Administração, principalmente as atividades finalísticas da SUDAM, de modo que sua interrupção poderá comprometer a prestação dos serviço público ou o cumprimento da missão institucional, sendo a vigência plurianual mais vantajosa.
- 1.3.2. A avaliação de editais de outros órgãos da Administração permite observar que, diante da regulamentação trazida pela Lei nº 14.133/2021, tem sido estabelecidas contratações para serviços continuados com prazos de vigências superiores a 12 (doze) meses.
- 1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.
- 1.5. O objeto da contratação em comento não incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da IN SGD nº 94/2022.
- 1.6. Na elaboração do edital e de seus anexos foram observadas as vedações do art. 5º da IN SGD nº 94/2022.
- 1.7. Durante a elaboração do presente Termo de Referência, foram observados os guias, manuais e modelos publicados pelo Órgão Central do SISP, além do Instrumento de Padronização dos Procedimentos de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, desenvolvido pela Advocacia Geral da União - AGU em parceria com o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI.

2. Fundamentação da contratação

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.
- 2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.
- 2.3. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital, em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações (PDTIC) 2025-2026 da SUDAM, conforme demonstrado abaixo:

Objetivo Estratégico	OE10 - Prover Soluções de Tecnologia da Informação
Necessidade prevista no PDTIC	N9 - Provimento de manutenção e serviços relacionados aos ambientes de TIC e de outros ambientes que se encontram sob a gestão da TI.
Meta definida no PDTIC	M9 - Prover a manutenção/gerenciamento de serviços de infraestrutura dos equipamentos dentro do ambiente da SUDAM.
Ação definida no PDTIC	A83 - Serviços de Internet - Link Principal A84 - Serviços de Internet - Link Redundante
Vinculação com o PGC SUDAM	DFD/PGC nº 87/2024.

Tabela 2 - Alinhamento Estratégico

3. Descrição da solução

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. O objeto trata da contratação de empresas especializadas na prestação de serviços de acesso dedicado à internet com fornecimento de infraestrutura, implantação, configuração e disponibilização de ferramentas de gerenciamento e manutenção de uma rede de serviços de dados para acesso IP permanente, dedicado e exclusivo, entre a Rede da SUDAM em Belém/PA e a rede mundial de computadores, através de 02 (dois) circuitos com larguras de banda de 500 Mbps, em redundância, conforme especificações constantes neste documento de referência.

3.3. A solução prevê o fornecimento de circuitos com conectividade direta à rede INTERNET através de acessos dedicados, utilizando fibra óptica em anel com dupla abordagem, portas IP exclusivas com redundância no roteador de borda na SUDAM, segurança anti-DDoS (DDoS – *Distributed Denial of Service*), aplicada no *backbone* disponibilizado pela CONTRATADA e gerência proativa abrangendo todo o serviço prestado e contemplando as áreas funcionais de Gerência de Falhas, Desempenho, Configuração e de Nível de Serviço.

3.4. Objetivando total redundância e independência dos circuitos à Internet e dos serviços de proteção, os itens deverão ser arrematados por fornecedores distintos, sendo vedado o compartilhamento de serviços ou de infraestrutura em qualquer nível.

3.5. Considerando a necessidade de redundância entre os circuitos e a obtenção da condição mais vantajosa para a Administração, caso um mesmo licitante ofereça a menor proposta para os dois itens, ele será automaticamente desclassificado do item 2 do objeto. Para tanto, a análise do item 2 só poderá ser iniciada, obrigatoriamente, após haver sido declarado um licitante vencedor para o item 1 do objeto.

3.6. A contratação dos serviços terá a duração de 24 (vinte e quatro) meses, contados da publicação do extrato de contrato no Diário Oficial da União, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

4. Requisitos da contratação

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1. Instalação do Link 1 (primário) interligando o Datacenter da SUDAM à internet, em redundância com o Link 2.

4.1.2. Instalação do Link2 (secundário) interligando o Datacenter da SUDAM à internet, em redundância com o Link 1.

4.1.3. Objetivando total redundância e independência entre os links/circuitos e os serviços de proteção Anti-DDoS, as soluções deverão ser contratadas de fornecedores distintos, sendo vedado o compartilhamento de serviços ou de infraestrutura em qualquer nível.

4.1.4. As contratações decorrentes do certame terão duração de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogadas por períodos iguais e sucessivos até o limite total de 10 (dez) anos, conforme previsto na legislação vigente.

Requisitos de Capacitação

4.2. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto.

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e a outras legislações aplicáveis.

Requisitos de Manutenção

4.4. As requisições (abertura de chamados) de manutenção ou suporte técnico serão efetuadas por telefone, e-mail, aplicativo de mensagens ou aplicação disponibilizada na web pela CONTRATADA, estando disponíveis para serem efetuadas durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, incluindo fins de semana e feriados.

4.5. A CONTRATADA deverá fornecer um número de protocolo após a abertura de chamado e manter registros dos chamados realizados, onde constem data e hora, nome do servidor que solicitou o serviço, nome do atendente do fornecedor que recebeu o chamado e descrição do chamado (incidente).

4.6. O suporte técnico é a série de procedimentos executados para recolocar os serviços em seu perfeito estado de uso, funcionamento e desempenho, inclusive suas funcionalidades, realizando a substituição, a configuração de equipamentos e demais serviços necessários conforme cada caso.

4.6.1. O suporte técnico deve iniciar-se junto com o aceite definitivo da solução, estendendo-se por todo o período de vigência do contrato, devendo estar disponível em regime 24 x 7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana).;

4.6.2. O suporte técnico preventivo é todo procedimento planejado cuja ação executada, seja qual for, visa evitar que o serviço prestado venha a ficar inoperante ou apresentar baixo desempenho;

4.6.3. O suporte técnico corretivo é a série de procedimentos executados para recolocar o serviço em seu perfeito estado de uso, funcionamento e desempenho, inclusive com a substituição de componentes, partes, ajustes, reparos e demais serviços necessários de acordo com os manuais de manutenção do fabricante e normas técnicas específicas para cada caso;

4.6.4. A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, determinar à CONTRATADA a execução das rotinas de suporte técnico preventivo e/ou corretivo;

4.6.5. A realização de suporte técnico preventivo, caso não seja solicitado pela CONTRATANTE, deverá ser comunicada com antecedência, devendo o horário ser negociado de forma a não haver indisponibilidade ou perda de desempenho no serviço prestado à CONTRATANTE;

4.6.6. A CONTRATADA deverá apresentar soluções definitivas para os problemas relatados, identificados pelo monitoramento proativo ou por solicitação de suporte técnico pela CONTRATANTE, dentro dos prazos e condições estabelecidos;

4.6.7. A CONTRATADA prestará serviço de suporte técnico *on-site* sempre que se fizer necessário ou quando solicitado pela CONTRATANTE;

4.6.8. O suporte técnico deverá cobrir todo e qualquer defeito apresentado no serviço, incluindo todos os componentes da solução, equipamentos de comunicação, peças e esclarecimentos técnicos para ajustes, reparos, instalações, configurações e correções necessárias.

4.7. Todas as despesas decorrentes da necessidade de substituição de equipamentos, infraestrutura, transporte, deslocamento, embalagem, peças, partes, manuais do fabricante, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, não devendo gerar qualquer ônus adicional à CONTRATANTE.

4.8. Sempre que solicitado, deverá haver transferência de conhecimento, imediatamente após fechamento dos chamados, acerca das soluções aplicadas para definitivamente tornar o serviço de acesso à Internet em pleno estado de funcionamento. Essa transferência de conhecimento deverá fornecer em detalhes, por e-mail ou via sítio web, a solução para o problema ocorrido.

4.9. A CONTRATADA deverá fornecer o relatório mensal de prestação de serviço com a consolidação dos chamados técnicos abertos pela CONTRATANTE no período.

4.10. A CONTRATADA deve prover as correções e atualizações mais recentes dos hardwares instalados, tais como firmware, que permitam melhorar as funcionalidades do serviço, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.11. No caso de manutenções preventivas ou corretivas em que haja risco de indisponibilidade total ou parcial dos equipamentos, a CONTRATANTE deverá ser previamente notificada para que se proceda a aprovação e o agendamento.

Requisitos Temporais

4.12. A instalação e ativação da solução ocorrerá no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da emissão da Ordem de Serviço.

4.13. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.14. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.15. Na execução dos serviços de suporte técnico, deverão ser observados os seguintes prazos atendimento de chamados, atendendo aos seguintes níveis de severidade:

4.15.1. Severidade ALTA: aplicado quando há indisponibilidade total do circuito ou comprometimento de desempenho ou funcionalidade do serviço.

4.15.2. Severidade MÉDIA: aplicado quando há um alerta, mas o circuito ainda se encontra operacional, sem comprometimento de desempenho ou funcionalidade do serviço.

4.15.3. Severidade BAIXA: aplicado para solicitações de configuração, manutenções preventivas, esclarecimentos técnicos relativos ao uso e aprimoramento do serviço/equipamento.

Severidade	Prazo máximo de atendimento de chamados
Alta	4 horas
Média	12 horas
Baixa	5 dias úteis

Tabela 3 - Prazos de Atendimento.

4.15.4. O prazo máximo de atendimento compreende o período da solução definitiva, contado a partir da abertura do chamado ou ordem de serviço.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.16. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, documento a ser encaminhado à CONTRATADA acompanhando a Ordem de Serviço.

4.17. Os funcionários da CONTRATADA deverão usar identificação funcional de forma permanente, sempre que estiverem dentro das dependências da CONTRATANTE.

4.18. A CONTRATADA deverá 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.

4.19. É vedado o compartilhamento de tráfego nos links dedicados com outros clientes da CONTRATADA.

4.20. A CONTRATADA não poderá rotear o tráfego para qualquer finalidade que não seja o roteamento padrão para acesso ao destino solicitado, sem o prévio consentimento da CONTRATANTE.

Requisitos de Sustentabilidade

4.21. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser observados os requisitos definidos no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

4.22. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e no Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

4.23. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços equipamentos e materiais de TIC e/ou automação que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (*Restriction of Certain Hazardous Substances*), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs);

4.24. A Logística Reversa deverá ser realizada para as peças e componentes substituídos durante a vigência contratual, os quais deverão ter seu descarte adequado obedecendo aos procedimentos de logística reversa, em atendimento à Lei nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, e o Decreto nº 10.936/2022, que a regulamenta, em especial a responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida do produto.

4.25. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços, bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria nº 170, de 2012 do INMETRO ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.

Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.26. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da CONTRATANTE.

4.27. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedada à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela CONTRATANTE.

4.28. A CONTRATADA deverá prover o acesso direto à Internet através de infraestrutura de fibra óptica, de forma não compartilhada, devendo estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, e constituir-se de acessos permanentes, dedicados, e com total conectividade IP, interligando a CONTRATANTE à Internet através de canais privativos que possuam redundância de rota, com velocidade simétrica de 500 Mbps.

4.29. A CONTRATADA deverá garantir largura de banda simétrica (download/upload) de no mínimo 99% da velocidade contratada, em link único, não sendo aceita a agregação de múltiplos links para atingir a velocidade contratada.

4.30. A CONTRATADA não poderá restringir a quantidade de equipamentos usados pela CONTRATANTE, nem limitar a quantidade de dados trafegados.

4.31. A capacidade de tráfego do link deverá ser ilimitada, ou seja, sem a limitação de pacotes mensais e sem redução da velocidade contratada.

4.32. O link fornecido não deve sofrer qualquer tipo de filtragem, bloqueio, *traffic shaping* ou qualquer outra prática que prejudique o desempenho do acesso ou comprometa a confidencialidade dos dados circulantes pela mesma.

4.33. A CONTRATADA deverá disponibilizar conectividade com a rede Internet com segurança na porta WAN, para proteção contra ataques volumétricos de negação de serviços, evitando assim a saturação da banda de internet e indisponibilidade dos serviços em momentos de ataques DOS e DDOS).

4.34. A instalação de ponto de acesso físico deverá ser entregue na sala destinada para esse fim, nas dependências da CONTRATANTE.

4.35. A CONTRATADA deverá oferecer transição facilitada para o serviço de IP hoje disponível na CONTRATANTE, visto que esta nova contratação poderá, ou não, resultar na manutenção do direcionamento dos Servidores de DNS hoje existentes, atrelados ao endereço IP classe C junto ao Registro.br.

4.36. A CONTRATADA deverá atribuir um bloco de endereçamento IP do tipo /28 para a CONTRATANTE, com o tamanho mínimo de 16 endereços IP Públicos (classe C), derivados do bloco CDIR (*Classless Inter-Domain Routing*) alocado ao seu *backbone*. Os endereços de IP Públicos não deverão ter qualquer restrição de filtro e bloqueio e não deverão estar incluídos em nenhuma lista de restrição por emissão SPAM, ou qualquer outra ocorrência que a torne inválida em qualquer site tanto no Brasil quanto no exterior.

4.37. A CONTRATADA deverá fornecer o serviço de DNS secundário, para uso por parte da CONTRATANTE.

4.38. O serviço prestado deve prover garantia de 99,5% de disponibilidade, para todos os links.

4.39. Deve ser disponibilizada pela empresa a ser CONTRATADA ferramenta web que permita o acompanhamento da utilização e da performance dos serviços prestados, que possibilite a emissão de relatórios, acompanhamento de chamados técnicos abertos e histórico de chamados.

4.40. A CONTRATADA deverá estar preparada para fornecer conectividade IPv6, conforme plano de migração da CONTRATANTE, obedecendo prazos acordados previamente entre as partes e sem ônus de qualquer natureza.

4.41. A CONTRATADA deverá ser um sistema autônomo (AS) e dispor de canais próprios e dedicados, interligando-o diretamente a um Sistema Autônomo Nacional, bem como a um Sistema Autônomo no exterior, comprovando por meio de relatórios de *peering* de sites como <http://asrank.caida.org/>, <http://bgp.he.net/>, <https://www.peeringdb.com> ou outros que forneçam informações sobre BGP *peering* por página Web, e mostrem que seu *backbone* de Internet possui os canais diretos aos AS nacionais e internacionais e as rotas alternativas.

4.42. A CONTRATADA será responsável pela instalação do circuito, dos materiais e dos equipamentos necessários à prestação do serviço, inclusive os roteadores especificados, assumindo todos os custos dessas instalações.

Requisitos de Segurança Anti-DDoS

4.43. A CONTRATADA deverá prover o serviço de mitigação de ataques de negação de serviço (DoS – Denial of Service) para o circuito de conectividade IP dedicada à Internet, sejam eles distribuídos (DDoS – Distributed Denial of Service) ou não.

4.44. Serão admitidas somente soluções baseadas no monitoramento não intrusivo do tráfego e mitigação no backbone da CONTRATADA.

4.45. O ataque deve ser mitigado na estrutura da CONTRATADA, separando o tráfego legítimo do malicioso, de modo que os serviços de Internet providos pelo CONTRATANTE continuem disponíveis aos seus usuários.

4.46. No Centro de Mitigação o tráfego será inspecionado e tratado de forma que o tráfego malicioso seja bloqueado e o tráfego legítimo seja devolvido para a rede para ser roteado até seu destino final.

4.47. A mitigação de ataques deverá ser baseada em arquitetura na qual há o desvio de tráfego suspeito comandado pelo equipamento de monitoramento, por meio de alterações do plano de roteamento na infraestrutura da CONTRATADA, de forma transparente para o CONTRATANTE.

4.48. O serviço deve ser capaz de prover proteção, no mínimo, contra-ataques que explorem a capacidade dos canais de comunicação (ataques volumétricos, como *ICMP Flood* e *UDP Flood*), a capacidade de processamento de requisições da infraestrutura de redes (como *SYN Flood* e *TCP Flag Abuses*) ou a capacidade de processamento dos servidores de aplicação (como *GET/POST Floods* e *DNS Reflection Attacks*).

4.49. A solução deve permitir a proteção, no mínimo, do tráfego dos serviços web (HTTP/HTTPS), DNS, VPN e correio eletrônico.

4.50. O serviço deve suportar a mitigação de ataques que utilizam técnicas de *spoofing* utilizando algoritmos de desafio-resposta, como *SYN Cookies* e *TCP SYN authentication*.

4.51. A solução deve possuir mecanismos para filtragem de pacotes anômalos, garantindo a validade das conexões, sem efetuar qualquer limitação com base no número de sessões ou de pacotes por endereço, de modo a evitar o bloqueio de usuários legítimos. A CONTRATADA deverá manter uma lista dinâmica dos endereços bloqueados, retirando aqueles que deixarem de enviar requisições maliciosas após um intervalo de tempo considerado seguro.

4.52. O serviço deve ter capacidade de entrega de tráfego legítimo compatível com a capacidade total do circuito de acesso.

4.53. A CONTRATADA deverá possuir no mínimo 1 (um) Centro de Mitigação em território nacional e, também, pelo menos 1 (um) Centro de Mitigação Internacional, com capacidade de detecção e/ou mitigação de ataques e que sejam capazes de tratar, sem gargalos, o tráfego de ataques demandado.

4.54. Nos procedimentos de mitigação de ataques fica proibido o encaminhamento do tráfego para análise e limpeza fora do território brasileiro, exceto se o tráfego de origem for proveniente do exterior, caso em que será permitido o encaminhamento do mesmo para um centro de mitigação fora do território nacional disponibilizado pela CONTRATADA.

4.55. A solução deve possuir capacidade de analisar a reputação de endereços IP, possuindo base própria de informações, gerada durante a filtragem dos ataques, e interligada com os principais centros mundiais de avaliação de reputação de endereços IP.

4.56. Em nenhum caso será aceito bloqueio de ataques de DOS e DDOS por ACLs em roteadores de bordas da contratada.

4.57. As soluções de detecção e mitigação devem possuir serviço de atualização de assinaturas de ataques e devem ser mantidas atualizadas durante toda a vigência do contrato.

4.58. A CONTRATADA deverá fornecer acesso a uma ferramenta web de monitoração e acompanhamento contra ataques DDoS, para disponibilizar relatórios e informações do tráfego monitorado, bem como visualizar os eventos e alertas de segurança que contemple:

- 4.58.1. Informações sobre o tipo do(s) ataque(s);
- 4.58.2. Horário de início e fim;
- 4.58.3. Volume de tráfego bloqueado e não bloqueado;
- 4.58.4. IP(s) de destino(s);
- 4.58.5. Os maiores alvos de ataques;
- 4.58.6. Os maiores ofensores (IP de origem);
- 4.58.8. Os maiores ofensores por geolocalização (país);
- 4.58.9. Percentual das origens do(s) ataque(s) por geolocalização (país);
- 4.58.10. Detecção e mitigação automática baseada em limiares de pps (pacotes por segundo) e bps (bits por segundo);
- 4.58.11. Bloqueio e limitação de taxa para um IP ou range de IP's de destino.

4.59. Caso a ferramenta web do item anterior não seja disponibilizada, a CONTRATADA deverá fornecer mensalmente um relatório contendo as estatísticas do tráfego monitorado e/ou mitigado no período. A CONTRATADA deverá fornecer, também, um relatório sempre que for solicitado pela CONTRATANTE.

4.60. A CONTRATADA deverá disponibilizar um Centro Operacional de Redes (ou NOC – *Network Operations Center*) no Brasil, com equipe especializada em monitoramento, detecção e mitigação de ataques.

4.61. As funcionalidades de monitoramento, detecção e mitigação de ataques devem ser mantidas em operação ininterrupta durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, nos 7 (sete) dias da semana, durante todo o período de vigência contratual.

Requisitos do Equipamento CPE

4.62. O roteador deve ser dimensionado, fornecido, instalado, configurado, mantido e operado pela CONTRATADA e deverá ser garantido o desempenho e os níveis de serviços contratados, a fim de garantir o pleno funcionamento do acesso à rede Internet.

4.63. Todas as atualizações e correções (patches) de softwares necessários para o cumprimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência deverão ser realizadas sem ônus adicionais para a CONTRATANTE.

4.64. A CONTRATADA deverá habilitar no roteador o protocolo SNMP, com uma comunidade de leitura para acesso da CONTRATANTE.

4.65. A CONTRATADA deverá permitir acesso à leitura da configuração do roteador pela CONTRATANTE, através de usuário e senha específicos, quando solicitado.

Requisitos de Gerência Proativa e Monitoração

4.66. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma solução de Gerência de Rede e Serviços abrangendo todo o serviço prestado e contemplando as áreas funcionais de gerência de Falhas, Desempenho, Configuração e de Nível de Serviço, que deverá fornecer, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

4.66.1. Visualização de informações on-line da rede, de forma gráfica, devendo abranger todos os seus equipamentos CPE necessários para a prestação dos serviços;

4.66.2. Monitoração pró-ativa do link e equipamentos CPE: o serviço de monitoração proativa deve ser feito em regime de 7 (sete) dias por semana e 24 (vinte e quatro) horas por dia. Uma vez detectada e diagnosticada a falha ou previsão de falha, deve ser disparada ação corretiva para solução do problema. São exemplos de falhas detectadas pela monitoração proativa dos dispositivos: taxa de erros acima do limite, intermitência, queda de circuito, circuito inativo, e equipamentos com interface “down”.

4.66.3. Abertura automática de chamado: uma vez detectada e diagnosticada a falha ou previsão de falha, deverá ser aberto de forma automática o chamado (*Trouble-ticket*) no centro de gerência da CONTRATADA. O primeiro contato com a área técnica da CONTRATANTE deverá ser feito em até 15 (quinze) minutos pela CONTRATADA, após ser verificado um evento ou alarme de falha e feita uma seccionalização do evento visando identificar a origem do problema e seus respectivos sintomas, objetivando agilizar sua solução.

4.66.4. Alarme visual: sinalização visual via ambiente Web, que permita a visão de alarmes e eventos (visualização *online*) dos elementos de rede gerenciáveis alarmados na rede do CONTRATANTE.

4.66.5. Relatório de desempenho periódico de forma gráfica e on-line: a solução de gerenciamento deverá apresentar informações gráficas do estado dos elementos da rede (equipamentos, interfaces WAN e interfaces LAN), através de informações atualizadas e históricas de CPU, memória, flash, latência e tráfego, em *polling* de 5 em 5 minutos.

4.66.6. Acompanhamento dos chamados (consulta via Portal e email): a CONTRATANTE poderá visualizar e realizar o acompanhamento das informações sobre a recuperação do serviço através do Portal Web da CONTRATADA.

4.66.7. Consulta aos dados de configuração: o portal de gerenciamento deverá apresentar informações técnicas relativas a todos os componentes da infraestrutura de provimento de acesso dedicado da CONTRATADA à internet. A solução deverá prover o levantamento automático (*auto discovery*) de informações de configuração de hardware e software dos equipamentos da infraestrutura, que deverão ser armazenadas em forma de backup de configurações dos ativos de rede.

4.66.8. Geração e emissão de relatórios gerenciais que permitam o acompanhamento da qualidade dos serviços, dos níveis de serviços contratados (SLA) e dos chamados técnicos.

4.66.9. Deverá possuir uma interface única para acesso às suas funcionalidades, independentemente dos equipamentos ou tecnologias empregadas para a prestação dos serviços, e deverá permitir o acesso simultâneo a, pelo menos, dois administradores de rede da CONTRATANTE;

4.66.10. Através da sua Gerência de Redes e Serviços, a CONTRATADA deverá atuar de forma pró-ativa, antecipando-se aos problemas na rede e garantindo a qualidade do serviço estabelecida no Acordo de Nível de Serviço (SLA), realizando abertura automática de chamados, com respectivo acompanhamento e fechamento, relacionados com indisponibilidade e desempenho nos serviços de rede e gerenciamento de rede, operando em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano.

4.67. A CONTRATADA é responsável por fornecer, dimensionar e configurar os equipamentos, sistemas e ferramentas necessárias para provimento da solução de Gerenciamento de Rede e Serviços.

4.68. A CONTRATADA deverá armazenar em base de dados da mesma solução de gerenciamento, todos os dados e informações (brutos, coletados nos elementos gerenciados, sumarizados para confecção de relatórios, de abertura e acompanhamento de chamados, de acompanhamento da qualidade do serviço, de acompanhamento do SLA, histórico/inventário, eventos gerados pelas ferramentas de gerência, dentre outros) coletados e/ou gerados durante toda a vigência do contrato, relativos ao serviço da Gerência de Rede e Serviços pelo período dos últimos doze meses;

4.68.1. Os dados e informações armazenados, conjuntamente com o modelo de dados, poderão ser solicitados pelo CONTRATANTE à CONTRATADA a qualquer tempo, que deverá disponibilizá-los no prazo máximo de 5 (cinco) dias consecutivos. . Uma vez solicitados, deverão ser disponibilizados para acesso on-line, através do Portal de Gerência, por um período mínimo de 120 dias consecutivos, contados a partir de sua coleta e/ou geração;

Subcontratação e Consórcio

4.69. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.70. Não é admitida a participação de consórcio de empresas no certame.

Garantia da contratação

4.71. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

Vistoria

4.72. É facultada a realização de vistoria técnica pelas empresas participantes do certame. Caso haja interesse, a vistoria poderá ser realizada de segunda à sexta-feira, das 08:00 horas às 17:00 horas, nas dependências da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicações - CGTIC, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo e-mail cgtic@sudam.gov.br ou telefone (91) 4008-5675.

4.72.1. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.72.2. Na ocasião da visita, a equipe da Área de TIC da CONTRATANTE proverá todos os esclarecimentos necessários à implantação dos serviços.

4.72.3. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

4.73. Caso opte por não realizar a vistoria, a licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

4.74. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

5. Modelo de execução do objeto

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de Execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. Início da execução do objeto: imediatamente após a assinatura da Ordem de Serviço entre as partes, no sistema SEI SUDAM.

5.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

5.1.3. O cronograma e descrição detalhada dos métodos e procedimentos de realização dos serviços será definido após reunião inicial entre as partes, conforme item 6.5

Local e horário da prestação dos serviços

5.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço:

Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia - SUDAM
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação e Comunicações - CGTIC, Bloco C, 1º andar.
Travessa Antônio Baena - 1113, CEP 66093-082 - Belém/PA.

5.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário:

5.3.1. Instalação: de segunda a sexta-feira, de 08:00h às 17:00h.

5.3.2. Serviço mensal: 24h por dia, 7 dias por semana durante toda a vigência do contrato.

Materiais a serem disponibilizados

5.4. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário, para o perfeito atendimento ao estabelecido no item “**Requisitos de Arquitetura Tecnológica**”.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.5. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

5.5.1. Fornecimento de serviços de acesso dedicado à internet nas velocidades e endereços especificados na Tabelas 1 e item 5.2, respectivamente.

5.5.2. A empresa deverá fornecer todos os materiais, equipamentos e acessórios necessários ao pleno funcionamento do circuito.

5.5.3. Como parte do serviço, deverá ser disponibilizada uma ferramenta web de Gerência de Rede e Serviços, de acordo com o item “**Requisitos de Gerência Proativa e Monitoração**”.

5.5.3. É parte integrante dos serviços a manutenção preventiva e corretiva e suporte técnico 24 x 7, que deve ser prestado pela CONTRATADA sem custos adicionais a CONTRATANTE.

5.5.4. O serviço deve garantir proteção contra ataques DDoS e DoS.

5.5.5. O nível mínimo de disponibilidade dos circuitos, mensalmente, é de 99,5%.

Especificação da garantia do serviço ([art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

5.6. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.7. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

6. Modelo de gestão do contrato

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. As comunicações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O CONTRATANTE poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Reunião Inicial

6.5. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

6.6. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94/2022, e ocorrerá em até 7 (sete) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério do CONTRATANTE.

6.7. A reunião deverá ser registrada em ata, convocada pelo Gestor do Contrato com a participação da Equipe de Fiscalização do Contrato, da CONTRATADA e dos demais interessados por ele identificados, cuja pauta observará, pelo menos:

6.7.1. presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

6.7.2. entrega, por parte da contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência, conforme art. 18, inciso V da IN CGD/ME nº 94/2022; e

6.7.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato, com o repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços e disponibilização da Topologia de Rede da CONTRATANTE e demais detalhes de infraestrutura necessários ao pleno entendimento e execução dos serviços.

Preposto

6.8. A CONTRATADA designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.9. A CONTRATADA deverá manter preposto da empresa disponível durante todo o período da vigência do contrato.

6.10. O CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a CONTRATADA designará outro para o exercício da atividade.

Fiscalização

6.11. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

Fiscalização Técnica

6.12. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI](#));

6.13. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#) e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));

6.14. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III](#));

6.15. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV](#));

6.16. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V](#));

6.17. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).

Fiscalização Administrativa

6.18. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.19. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

6.20. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

6.21. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

6.22. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

6.23. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

6.24. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.25. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

6.26. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. Critérios de medição e pagamento

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto no **Anexo A - Níveis Mínimos de Serviço**.

7.1.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

7.1.1.1. não produzir os resultados acordados,

7.1.1.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.1.1.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

Do recebimento

7.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.3. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da CONTRATADA com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.4. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.5. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. ([Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#))

7.6. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.7. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.7.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

7.7.2. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.7.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

7.7.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.7.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades

7.8. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.9. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.9.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.9.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

7.9.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

7.9.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.9.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.10. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.11. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.12 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

7.13. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).

7.14. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.15. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.15.1. o prazo de validade;

7.15.2. a data da emissão;

7.15.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.15.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.15.5. o valor a pagar; e

7.15.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.16. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

7.17. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133/2021](#).

7.18. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

7.19. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do CONTRATANTE.

7.20. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.21. Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

7.22. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

7.23. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022](#).

7.24. No caso de atraso pelo CONTRATANTE, os valores devidos à CONTRATADA serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do **Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI**, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA.

Forma de pagamento

7.25. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

7.26. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.27. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.27.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.28. A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Cessão de crédito

7.29. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na [Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020](#), conforme as regras deste presente tópico.

7.29.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

7.30. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.31. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte da CONTRATADA, a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o [art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#), tudo nos termos do [Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020](#).

7.32. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (CONTRATADA) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

7.33. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade da CONTRATADA.

8. Critérios de seleção do fornecedor

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO por item.

8.2. Objetivando total redundância e independência dos circuitos à Internet e dos serviços de proteção, os itens deverão ser arrematados por fornecedores distintos, sendo vedado o compartilhamento de serviços ou de infraestrutura em qualquer nível.

8.3. Considerando a necessidade de redundância entre os circuitos e a obtenção da condição mais vantajosa para a Administração, caso um mesmo licitante ofereça a menor proposta para os dois itens, ele será automaticamente desclassificado do item 2 do objeto. Para tanto, a análise do item 2 só poderá ser iniciada, obrigatoriamente, após haver sido declarado um licitante vencedor para o item 1 do objeto.

Regime de execução

8.4. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço unitário.

Exigências de habilitação

8.5. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

8.6. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.7. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor> ;

8.8. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.9. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme [Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#).

8.10. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.11. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

8.12. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o [art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971](#).

8.13. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

8.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da [Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014](#), do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);

8.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal/Distrital e Estadual relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.19. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital e Estadual do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipal/Distrital e Estadual relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

8.22. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação ([art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021](#)), ou de sociedade simples;

8.23. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - [Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#));

8.24. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

8.24.1. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

8.24.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

8.24.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

8.24.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

8.25. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

8.26. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

8.27. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

8.28. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

8.28.1.. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

8.29. Comprovação de aptidão da licitante para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

8.29.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

8.29.1.1. Atestados que comprovem que a empresa licitante executou fornecimento de serviços de acesso à internet com velocidade mínima de 50% (cinquenta por cento) da velocidade requisitada no item 1.1, com proteção contra DDoS e DoS, por período não inferior a 02 (dois) anos.

8.29.2. Será admitida, para fins de comprovação de experiência mínima de 02 (dois) anos, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

8.29.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da licitante.

8.29.4. A licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

8.30. A licitante deverá demonstrar autorização da ANATEL para explorar/prestar serviços de mesma natureza do objeto deste certame, por meio de apresentação do extrato de documentos publicado no Diário Oficial da União ou outro meio legal.

8.31. Comprovação que o *backbone* da licitante possui em operação canais dedicados, exclusivos e redundantes interligando-o diretamente a outros *backbones* Internet com sistemas autônomos (AS-Autonomous System) distintos, sendo no mínimo esta conectividade com 2 (dois) *backbones* internacionais e 2 (dois) *backbones* nacionais com abrangência nacional, para IPv4 e IPv6.

8.31.1. A comprovação para o item acima deverá se dar por meio de relatórios de *peering* de sites como <http://asrank.caida.org/>, <http://bgp.he.net/>, <https://www.peeringdb.com> ou outros que forneçam informações sobre *BGP peering* por página Web, que demonstrem que seu *backbone* de Internet possui os canais diretos aos AS nacionais e internacionais e as rotas alternativas.

8.32. No caso de licitante cooperativa, será exigida a seguinte documentação complementar:

8.32.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764 de 1971;

8.32.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

8.32.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

8.32.4. O registro previsto na Lei n. 5.764/71, art. 107;

8.32.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

8.32.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

- a. ata de fundação;
- b. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
- c. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
- d. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
- e. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e
- f. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação;

832.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764/71 ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 287.374,08

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação de dois circuitos dedicados redundantes é de **R\$ 151.884,00 (cento e cinquenta e um mil, oitocentos e oitenta e quatro reais)** para um período de 12 (doze) meses, e de **R\$ 303.768,00** (trezentos e três mil, setecentos e sessenta e oito reais) para 24 meses para 24 (vinte e quatro) meses, conforme disposto no Relatório de Pesquisa de Preços, integrante do Processo SEI nº 59004.000105/2025-38, documento nº 0663646.

10. Adequação orçamentária

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

10.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: 533013/53202;

II) Fonte de Recursos: 1050000290;

III) Programa de Trabalho: 04122003220000001 - Administração da Unidade;

IV) Elemento de Despesa: 33904013;

V) Plano Interno: 25CGTIC;

10.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes, será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

11. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

11.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- 11.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 11.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 11.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 11.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

- 11.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 11.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 11.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 11.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

11.2. São obrigações do CONTRATADO

- 11.2.2. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 11.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 11.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 11.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 11.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 11.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 11.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 11.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 11.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso;

12. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: Documento de Formalização da Demanda nº 87/2024. Designado pela PORTARIA DIRAD/SUDAM Nº 018, DE 17 DE JANEIRO DE 2025.

GILBERTO GOMES DA SILVEIRA

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 31/03/2025 às 09:29:51.

Despacho: Documento de Formalização da Demanda nº 87/2024. Designado pela PORTARIA DIRAD/SUDAM Nº 018, DE 17 DE JANEIRO DE 2025.

EVANDRO KOUJI DA SILVA TORII

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 31/03/2025 às 09:34:29.

Despacho: Documento de Formalização da Demanda nº 87/2024. Designado pela PORTARIA DIRAD/SUDAM Nº 018, DE 17 DE JANEIRO DE 2025.

CHARLES CLEITON DIAS BARBOSA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 31/03/2025 às 10:05:46.

ANEXO A – Níveis Mínimos de Serviço

1. Relatórios Gerenciais Mensais

- 1.1. Para a perfeita avaliação, aferição da qualidade e recebimento dos serviços prestados, para cada contrato, os relatórios a seguir deverão ser fornecidos pela CONTRATADA à CONTRATANTE, com periodicidade mensal:
 - 1.1.1. **Relação dos chamados técnicos** registrados durante o mês de referência, contendo o status de chamado e sua descrição, especificando o tipo de problema e solução.
 - 1.1.2. **Gráficos do consumo de banda do circuito** (entrada e saída), com os valores médios e picos durante o mês de referência.
 - 1.1.3. **Relatório das Métricas de Níveis de Serviço**, com as apurações dos índices para o mês de referência e os parâmetros acordados com indicação de violação, se for o caso. Para cada métrica, deve estar no relatório o detalhamento de todos os eventos que implicaram ou não em glosa/desconto, de acordo com os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos no item 2 deste documento.
- 1.2. Os indicadores de qualidade de serviços e respectivos limiares relativos ao desempenho da CONTRATADA, no que diz respeito ao atendimento dos níveis de serviço contratados, estão estabelecidos no item 2 e seus subitens, deste documento.
- 1.3. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela integridade dos dados coletados e armazenados em seus recursos, relativos à gerência e aos chamados registrados.
- 1.4. A periodicidade de aferição dos indicadores estabelecidos nos Níveis de Serviço será mensal e de acordo com o disposto no item 2 e seus subitens, deste documento.

2. Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

- 2.1. Os Níveis Mínimos de Serviço definem os termos e as condições sob as quais a CONTRATADA deverá prover o serviço de conectividade privada e dedicada, de alta disponibilidade e de baixa latência, entre o CONTRATANTE e a internet, incluindo a instalação, manutenção e suporte, elencadas no contrato.
- 2.2. A CONTRATADA assumirá a inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade dos serviços contratados e reconhece que o não atendimento dos níveis de serviço pode resultar em impacto adverso e relevante nos negócios e nas operações da CONTRATANTE, cabendo a aplicação de sanções previstas neste documento.
- 2.3. Níveis mínimos de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados à qualidade do serviço contratado.
- 2.4. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados à natureza e característica do serviço contratado, para os quais serão estabelecidas metas objetivas e quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.
- 2.5. Os níveis mínimos de serviço (NMS) e os descontos/glosas decorrentes dos descumprimentos, serão apurados mensalmente para cada circuito contratado, de acordo com os índices abaixo:

IDM – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE MENSAL DO CIRCUITO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir o percentual de tempo, durante o período do mês de operação, em que o circuito esteve em condições plenas de funcionamento, sem registro de indisponibilidade pelo monitoramento proativo da CONTRATADA e/ou da CONTRATANTE.
Meta (limiar de qualidade)	IDM igual ou superior a 99,50%.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Apurado pelos fiscais técnicos do contrato, por meio de ferramenta própria da SUDAM e da solução de gerenciamento da CONTRATADA, que realizará a coleta e o armazenamento, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IDM = \left[\frac{T_t - T_i}{T_t} \right] \times 100$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IDM = Índice de Disponibilidade Mensal do circuito. • T_t = Tempo total mensal em minutos, isto é, o total de dias da prestação do serviço multiplicado por 1440 minutos. • T_i = Somatório dos tempos de inoperância durante o período de operação em um mês, em minutos.
Relatório de Níveis de Serviço	<p>Como condição para o recebimento dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente à SUDAM relatório gerencial com os índices apurados e totalizados, contendo o tempo total de indisponibilidade em minutos, o tempo de interrupções programadas, caso haja, e o tempo de interrupções de responsabilidade da SUDAM, caso haja.</p> <p>A CONTRATADA deverá disponibilizar, quando demandada pelo SUDAM, relatório detalhando os tempos de falhas, minutos excedentes ao prazo máximo para reparo e disponibilidade por período (mês) e motivos das indisponibilidades apuradas.</p>
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>IDM >= 99,5%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.</p> <p>IDM < 99,5%: para cada 0,1% (um décimo por cento) do IDM apurado abaixo de 99,5%, será implicado à CONTRATADA desconto correspondente a 1,0% (um por cento), calculado sobre o valor mensal do circuito contratado.</p>
Observações	<p>Não serão consideradas indisponibilidades as seguintes situações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paradas programadas pela CONTRATADA e aprovadas pela CONTRATANTE. • Paradas em função da falta de alimentação elétrica dos equipamentos instalados nas dependências da CONTRATANTE. • Paradas internas ocasionadas pela CONTRATANTE, sem responsabilidade da CONTRATADA.

Tabela 1 - IDM

IPR – ÍNDICE DE PRAZO RECUPERAÇÃO DO CIRCUITO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir o tempo de restabelecimento do circuito ao seu estado normal de operação, contado a partir da abertura do chamado.
Meta (limiar de qualidade)	IPR inferior ou igual aos prazos máximos da Tabela 3 – Prazos de Atendimento, de acordo com o nível de severidade do incidente.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Apurado pelos fiscais técnicos do contrato, por meio de ferramenta própria da SUDAM e por meio da solução de gerenciamento da CONTRATADA, que realizará a coleta e o armazenamento de dados dos chamados abertos no período de apuração.
Periodicidade	Cumulativo mensal, calculado para cada chamado técnico de reparo de circuito.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IPR = Pf - Po$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>IPR</i> = prazo efetivo de reparo para o circuito retornar à operação normal, em minutos. • <i>Pf</i> = data e hora da abertura do chamado técnico. • <i>Po</i> = data e hora de resolução do incidente e fechamento do chamado técnico.
Relatório de Níveis de Serviço	Como condição para o recebimento dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente à SUDAM relatório gerencial com os valores de tempo de atendimento gasto para reparo/restabelecimento do circuito, com indicação das violações dos prazos e consolidação mensal.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>IPR ≤ prazos máximos da Tabela 3 – Prazos de Atendimento: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.</p> <p>IPR > prazos máximos da Tabela 3 – Prazos de Atendimento: para cada minuto acima da meta mensal do IPR, será implicado à CONTRATADA desconto correspondente a 0,05% (cinco centésimos por cento), calculado sobre o valor mensal do circuito contratado.</p>

Tabela 2 – IPR

IPAC – ÍNDICE DE PRAZO PARA ALTERAÇÃO DE CONFIGURAÇÃO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir o tempo, em horas, o que a CONTRATADA executa e apresenta uma alteração na configuração de equipamentos, a partir do registro da solicitação de alteração realizada pela SUDAM.
Meta (limiar de qualidade)	IPAC inferior ou igual aos prazos máximos da Tabela 3 – Prazos de Atendimento.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Apurado pelos fiscais técnicos do contrato, por meio de registros na solução de gerenciamento da CONTRATADA e de relatórios de acompanhamento dos chamados abertos no período de apuração.
Periodicidade	Sob demanda, para cada chamado técnico de alteração de configuração de equipamento.

Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IPAC = T_a - T_s$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>IPAC</i> = prazo de alteração da configuração de equipamentos, em horas. • <i>Pf</i> = data e hora da aceitação da alteração pela SUDAM. • <i>Po</i> = data e hora da abertura do chamado técnico.
Relatório de Níveis de Serviço	<p>A SUDAM poderá solicitar relatório mensal de ocorrências com a relação dos equipamentos, identificação, endereço IP, data da configuração, data e número do documento de encaminhamento da solicitação e tempo total decorrido para o atendimento</p>
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>IPAC <= prazos máximos da Tabela 3 – Prazos de Atendimento: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.</p> <p>IPR > prazos máximos da Tabela 3 – Prazos de Atendimento: para cada minuto acima da meta mensal do IPAC, será implicado à CONTRATADA desconto correspondente a 0,05% (cinco centésimos por cento), calculado sobre o valor mensal do circuito contratado.</p>

Tabela 3 - IPAC