



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1. Definição do Objeto (Art. 18, § 3º, I)

1. Contratação de prestação de serviço de links de comunicação de dados para acesso à Internet, providos por diferentes fornecedores com infraestruturas distintas.

2. Descrição detalhada do objeto

1. Contratação de prestação de serviço para dois links de acesso à internet, providos por diferentes fornecedores com infraestruturas distintas, por um prazo de 36 meses, possibilidade de prorrogação nos termos da lei, da seguinte forma:
 1. **Item 1:** Link 1, com velocidade de 300Mbps, instalação, suporte técnico e demais serviços e hardwares necessários para conexão dedicada à internet pública, com 100% da banda garantida, tanto para download quanto para upload;
 2. **Item 2:** Link 2, com velocidade de 300Mbps, instalação, suporte técnico e demais serviços e hardwares necessários para conexão dedicada à internet pública, com 100% da banda garantida, tanto para download quanto para upload;

2.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID	QUANTIDADE
1	Prestação de serviço de acesso à Internet com velocidade de 300 Mbps, no datacenter do TRE/AC, usando infraestrutura de fibra óptica, com Fornecimento de equipamentos e suporte técnico, com serviço de instalação incluso	Mês	36
2	Prestação de serviço de acesso à Internet com velocidade de 300 Mbps, no datacenter do TRE/AC, usando infraestrutura de fibra óptica, com Fornecimento de equipamentos e suporte técnico, com serviço de instalação incluso	Mês	36

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 3º, II)

1. Motivação (Art. 18, § 3º, II, a)

1. Ao Tribunal Regional Eleitoral do Acre, no âmbito da STI, compete assegurar recursos tecnológicos que contribuam para a disponibilidade dos sistemas que compõem a plataforma de labor desta casa;
2. Desta forma, uma infinidade de serviços prestados tanto ao usuário interno quanto à sociedade acreana, dependente diretamente do acesso à rede mundial de computadores;
3. Atualmente, o TRE/AC possui dois contratos de prestação de serviços de acesso à internet, um com a empresa OI outro com a empresa CLARO, ambos tem seu fim de vigência em agosto deste ano, muito próximo, portanto às eleições vindouras.
4. O objeto deste contrato, permite dentre outras coisas, o acesso à internet por parte do usuário interno deste Regional, do acesso à WIFI dos visitantes do Tribunal, da transmissão em tempo real das sessões plenárias da corte, do acesso institucional do trabalho remoto, da VPN, que provê condições de funcionamento dos atendimentos itinerantes, da transmissão de dados de Boletins de Urna, das videoconferências do balcão virtual, do juízo 100% digital, das videoconferências institucionais, dentre outros processos chaves e estratégicos deste Tribunal.
5. Por fim, os contratos atuais têm previsão de encerramento em agosto de 2022, portanto, foi elaborado este Termo de Referência para realização de novo processo licitatório

2. Alinhamento estratégico (Art. 18, § 3º, II, d)

1. No que diz respeito ao planejamento estratégico, a solução indicada nos Estudos preliminares está alinhada ao objetivo estratégico do Regional, no que diz respeito a garantir a infraestrutura tecnológica adequada às necessidades desta casa.
2. Está alinhada também à estratégica nacional de tecnologia da informação e comunicação do poder judiciário (ENTIC-JUD), por meio do objetivo 4, aperfeiçoar a governação e a gestão; objetivo 7, aprimorar e fortalecer a integração e a interoperabilidade de sistemas de informação.

3. Objetivos:

1. Com a contratação da prestação de serviço de link de comunicação de dados para acesso à internet, pretende-se:
 1. Garantir a disponibilidade e segurança necessária da prestação de serviços críticos providos pela área de tecnologia da informação e comunicação desta casa.
 2. Garantir recursos de internet adequados às necessidades do TRE/AC, considerando a possibilidade de aumentos periódicos sazonais;

4. Referência aos estudos preliminares (Art. 18, § 3º, II, e)

1. Este termo de referência foi elaborado considerando o documento de oficialização da demanda, e os estudos preliminares constantes neste processo.

5. Análise de mercado de TIC

1. A única alternativa viável é a contratação de empresa especializada no fornecimento de links de dados de acesso a internet, com garantia de banda, tanto para download, quanto para upload.
2. Pois a outra alternativa trata-se de links satelitais que não tem a performance compatível com as necessidades dessa casa.

3. Dessa forma não realizamos um estudo mais aprofundado em relação a alternativa via satélite, pois, como dito, este cenário não tem a performance ou desempenho necessário às atividades do Tribunal Regional Eleitoral do Acre.
4. Assim tem-se o seguinte quadro de contratações públicas similares:

1.

CONTRATO/PREGÃO	ÓRGÃO	LARGURA DE BANDA (Mbps)
31/2018 0491992	TRT 14	100 Mbps
16/2022 0491925	TJ AC	300 Mbps
19/2020 0492102	TRE-RR	200 Mbps
93/2018 0492184	TCU	40 Mbps
08/2020 0492221	TRE-AP	100 Mbps
02/2022 0492225	TJ AC	500 Mbps

5. Com o levantamento feito, o ETP, traz o orçamento estimado total da demanda.

6. Benefícios:

1. Para manter a qualidade na prestação de serviços, existem desafios que a STI, bem como suas unidades subordinadas devem enfrentar diante do advento de novas tecnologias, proteção contra ataques e o constante crescimento da demanda pelos serviços de links de comunicação, dentre os quais podem ser citados os seguintes:
 1. Adequação de velocidade dos links de internet com o tráfego necessários para o funcionamento do sistema de TI desta casa;
 2. Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos fornecidos pela área de TI deste Regional;
 3. Melhores índices de disponibilidade dos recursos de TI e sistemas de informação mais estáveis;
 4. Proteção contra ataques de volumes massivos e do tipo Exaustão de Recursos;
 5. Redução dos riscos operacionais do negócio, com a implantação de novas tecnologias e meios de proteção, além da melhoria da gestão;

7. Relação entre a demanda prevista e a contratada (Art. 18, § 3º, II, f)

1. Atualmente, o TRE/AC possui dois links de acesso à internet, provenientes dos atuais contratos, com velocidades contratadas de 200Mbps (principal) e 80Mbps (secundário), que permitem a utilização dentro dos limites tolerados para esse serviço.
2. Cada um desses dois links de acesso à internet deve ser capaz de sustentar toda a demanda de acesso à internet deste TRE, visto que podem ocorrer períodos de indisponibilidade de um dos links por diversos motivos externos a este Regional. Por isso é recomendado que a taxa de utilização deste não supere 50% de sua capacidade total. Porém, nos horários de maior utilização da rede desta casa, como quando há sessões no plenário, videoconferências, atualização de sistemas operacionais, nos horários de pico que ocorrem durante o dia, a taxa de utilização destes links tem ultrapassado 80% de utilização, gerando assim uma situação de risco para este Regional, pois em caso de indisponibilidade de um desses links haverá comprometimento na qualidade do acesso à internet deste Regional, obrigando a seção de Redes a moderar o uso da internet neste Regional, limitando e degradando a experiência do usuário no acesso a internet, videoconferências, acesso a rede convidados, dentre inúmeros outros serviços.
3. Também foi verificado ao longo da execução dos contratos atuais, um aumento da quantidade de usuários do TRE/AC, que demandam serviços de TI, além do aumento exponencial dos serviços oferecidos pelo TRE/AC à sociedade acreana e aos seus usuários internos.
4. Há também a previsão de uso dos links de backup das zonas eleitorais, realizarem sua conexão por meio VPN, utilizando no pior dos casos, quando todas as zonas tiverem seus links principais indisponíveis, uma escalada de 140 Mbps, apenas por parte da conexão das zonas eleitorais aos links de internet deste Regional.
5. Ademais, em razão da própria evolução desse órgão e da demanda crescente de oferta de serviços de TI para a sociedade acreana, com o uso intensivo de videoconferências administrativas e de atendimento aos jurisdicionados, torna-se imperioso o incremento de largura de banda de acesso à internet por parte deste Regional.

8. Impacto ambiental (Art. 18, § 3º, II, k)

1. A empresa contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental de acordo com o art. 225 da Constituição Federal de 1988, em conformidade com o art. 3º da lei nº 8.666/93
2. A empresa contratada deverá observar, sempre que possível, para a execução dos serviços as normas em vigor atinentes à sustentabilidade ambiental;

9. Conformidade Técnica e Legal (Art. 18, § 3º, II, l)

1. A empresa contratada deverá atender as exigências legais e Resoluções normativas da ANATEL, comprovando que possui autorização ou concessão válida da referida agência para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), nos moldes exigidos para a contratação;
2. Os procedimentos da segurança da informação e o processamento da informação devem estar em conformidade com as políticas e normas de segurança deste Regional;
3. Deverá ser mantida a conformidade com os direitos de propriedade intelectual do fabricante protegido por 50 (cinquenta) anos, nos termos do art. 2º, § 2º da Lei nº 9.609/1998;
4. Os procedimentos de segurança da informação e o processamento da informação devem estar em conformidade com a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014;

3. DA LICITAÇÃO:

1. Da Pretensão da Contratação:

1. Contratação de prestação de serviço de links de comunicação de dados para acesso à Internet, providos por diferentes fornecedores com infraestruturas distintas, com serviço de proteção contra ataques DDoS

2. Da Natureza do Objeto da Contratação (Art. 18, § 3º, II, h)

1. Trata-se de serviço essencial e de natureza contínua, pois devem ser realizados ininterruptamente, e sua paralização acarretará em suspensão ou comprometimento das atividades prestadas pelos servidores e colaboradores, bem como para a prestação jurisdicional, uma vez que sem o acesso à Internet todas essas tarefas ficam comprometidas

3. Do Parcelamento e Adjudicação (Art. 18, § 3º, II, i)

1. Em face dos aspectos técnicos e requisitos que envolvem a contratação dos serviços bem como o objeto

proposto, esse deverá ser adjudicado em dois itens, destacando que cada item deve ser adjudicado a empresas diferentes, de forma a se manter o caráter redundante e independente da solução, o que maximiza segurança e disponibilidade ao serviço de internet;

2. Ademais, as empresas adjudicadas não poderão compartilhar infraestrutura para provimento do serviço de internet. Tal exigência tem o condão de aumentar a disponibilidade dos serviços providos ao TRE/AC, promovendo canais dedicados, exclusivos e redundantes interligados diretamente, a fim de evitar - em caso de falha na infraestrutura de uma delas - a perda do serviço, pois caso haja qualquer tipo de compartilhamento, haverá falha em ambos os links, tornando inócua a contratação de dois circuitos distintos;

3. Dessa forma, o objeto será dividido em dois itens:

1. **Item 1:** Link 1, com velocidade de 300Mbps, instalação, suporte técnico e demais serviços e hardwares necessários para conexão dedicada à internet pública, com 100% da banda garantida, tanto para download quanto para upload;
2. **Item 2:** Link 2, com velocidade de 300Mbps, instalação, suporte técnico e demais serviços e hardwares necessários para conexão dedicada à internet pública, com 100% da banda garantida, tanto para download quanto para upload;

4. A adjudicação será realizada por item, para fornecedores distintos, necessariamente;

5. O disposto no subitem anterior tem por objetivo não permitir a adjudicação dos dois itens licitados à mesma empresa, de modo a assegurar a segregação dos fornecimentos e a consequente alta confiabilidade e acessibilidade do serviço a ser contratado;

6. Em virtude da necessidade de se prover redundância ao serviço de link de comunicação de dados para acesso à Internet, faz-se necessário que os dois itens que compõem o objeto sejam adjudicados a licitantes distintas. Assim, a empresa que for vencedora do item 1 não poderá sê-lo para o item 2 e vice-versa;

4. Modalidade e Tipo de Licitação (Art. 18, § 3º, II, j)

1. Verifica-se que os serviços pretendidos são oferecidos por alguns fornecedores no mercado de TIC, porém apresentam características padronizadas e usuais. Assim, pode-se concluir que o serviço é comum e, portanto, a melhor opção é a utilização da modalidade "Pregão" sendo, preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo "Menor Preço";

5. Critérios de Habilitação (Art. 18, § 3º, II, j)

1. As licitantes deverão comprovar documentação para habilitação jurídica, nos termos do art. 28 da Lei nº 8.666/1993, conforme abaixo:
 1. Registro comercial, no caso de empresa individual;
 2. ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
2. As licitantes deverão comprovar documentação de qualificação econômico-financeira, nos termos do art. 31 da Lei nº 8.666/1993, conforme abaixo:
 1. Certidão Negativa de Falência ou Concordata ou, se for o caso, Certidão Negativa de Recuperação Judicial e de Recuperação Extrajudicial expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica.
 2. As licitantes deverão comprovar documentação de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 29 da Lei nº 8.666/1993, conforme abaixo:
 3. Certidão de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
3. Para fins de habilitação deverão ser apresentados:
 1. Documento comprovando que a licitante possui autorização ou concessão válida da ANATEL para a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)
 2. Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove que a licitante forneceu ou esteja fornecendo, a contento, acesso à Internet com banda mínima de 50 Mbps, mediante ativação de circuito de comunicação de dados com suporte técnico, devendo o(s) documento(s) conter o nome, endereço, telefone dos atestadores, ou qualquer outra forma de que o TRE/AC possa valer-se para manter contato com os declarantes.
 3. O atestado de capacidade técnica é necessário devido à alta complexidade de infraestrutura e de backbone que as empresas precisam manter para fornecer tal serviço com todos os requisitos técnicos necessários para o TRE/AC. A prestação do serviço sem garantia da banda contratada pode ocasionar lentidão e indisponibilidade dos sistemas do TRE/AC e do acesso dos usuário à internet, causando diversos prejuízos a este Regional e aos usuários dos sistemas.

4. DA EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO (Art. 18, § 3º, III)

1. Papéis desempenhados na contratação (Art. 18, § 3º, III, a, 1)

1. Para a execução do contrato, é mandatório que os seguintes papéis e responsabilidades sejam definidos:
 1. Autoridade competente: Titular da Diretoria-Geral ou autoridade delegada, responsável pela assinatura do Contrato, Termo de compromisso de manutenção de Sigilo e pela publicação da equipe de Gestão e fiscalização;
 2. Gestor do Contrato: Servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do órgão
 3. Fiscal Técnico do Contrato: Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos da solução;
 4. Preposto: funcionário representante da empresa contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao órgão contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
 5. Representante da Contratada: Responsável legal da contratada para assinatura do contrato, caso tal poder não tenha sido delegado para o preposto;

2. Formas de comunicação/acompanhamento da execução do contrato (Art. 18, § 3º, III, a, 5)

1. Serão utilizados os seguintes canais de comunicação e acompanhamento da execução do contrato:
 1. Correio eletrônico (e-mail);
 2. Processo administrativo eletrônico no Sistema Eletrônico de Informações (SEI)

3. Dinâmica da Execução do contrato (Art. 18, § 3º, III, a, 2)

- 1.

ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO	CANAL
-------	-----------	-------	-------

1	Ass. Do contrato	até 5 dias úteis da convocação para assinatura do contrato	SEI
2	Reunião de alinhamento	até 5 dias após a assinatura do contrato	sistema de videoconferência/SEI
3	Instalação da solução	até 20 dias após a assinatura do contrato	SEI
4	Recebimento provisório	até 5 dias após a instalação da solução	SEI
5	Recebimento definitivo	até 10 dias após a instalação da solução	SEI

2. O local de execução do contrato, entrega do link, é a sede do TRE/AC
3. O contrato terá vigência de 36 meses, contados a partir da assinatura do contrato.
4. O Serviço contratado contará com Suporte Técnico com a mesma vigência do contrato, a partir da assinatura do contrato.
5. Os efeitos desta contratação deverão perdurar por um período de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato;
6. Lembrando que trata-se de serviços de natureza contínua e imprescindíveis para o funcionamento de todos os sistemas do TRE-AC e para o acesso dos usuários internos à internet.
7. Ao optar pelo contrato de maior duração busca-se valores mais vantajosos no pagamento mensal do serviço, uma vez que o maior custo de investimento da contratada é na aquisição de roteador e obra civil para instalação de fibra optica nas dependências do TRE/AC. Quanto menor o tempo do contrato, maior vai ser o valor proposto pelas licitantes para recuperar o investimento a ser realizado.
8. Desta forma, é providencial que a duração do futuro contrato, seja por prazo superior ao usual, haja vista que um contrato mais curto tende a majorar os valores mensais do serviço a ser contratado por esta casa
9. Condições de entrega da Solução:
 1. Os equipamentos usados para a prestação de serviço (roteadores) não poderão terem sido descontinuados pelo fabricante.
 2. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do TRE/AC ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros;

4. Instrumentos formais de solicitação do objeto (Art. 18, § 3º, III, a, 3)

1. Serão utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação de Suporte Técnico:
 1. Chamado Técnico por meio telefônico para Central de Atendimento;
 2. Chamado Técnico eletrônico por meio de e-mail para Central de Atendimento;
2. A CONTRATADA fornecerá o número do chamado técnico que servirá de referência para acompanhamento.
3. Os chamados de suporte técnico terão origem em decorrência de qualquer problema detectado pela equipe técnica deste Regional, no tocante ao pleno estado de funcionamento do acesso à Internet, inclusive problemas relacionados com instalação, configuração e atualização;

5. Níveis de serviços (Art. 18, § 3º, III, a, 4)

1. Os níveis de serviço exigidos para o Contrato serão cobrados com base nos prazos de solução definitiva de cada ocorrência descrita no chamado técnico e classificados com nível de criticidade Alto, Médio e Baixo, conforme a tabela 4 abaixo:

1.	
PRAZO DE SOLUÇÃO DEFINITIVA PARA O SUPORTE TÉCNICO	
SERVIDADE ALTA	QUATRO HORAS
SERVIDADE MÉDIA	OITO HORAS
SERVIDADE BAIXA	10 DIAS ÚTEIS

2. Severidade ALTA: esse nível de severidade é aplicado quando há a indisponibilidade do uso do serviço e/ou equipamentos.
3. Severidade MÉDIA: esse nível de severidade é aplicado quando há falha, simultânea ou não, do uso do serviço e/ou equipamentos, estando ainda disponíveis, porém apresentando problemas ou degradação.
4. Severidade BAIXA: esse nível de severidade é aplicado para a instalação, configuração, manutenções preventivas, esclarecimentos técnicos relativos ao uso e aprimoramento do serviço e/ou dos equipamentos. Não haverá abertura de chamados de suporte técnico com esta severidade em sábados, domingos e feriados.
5. Faculta-se à CONTRATADA substituir temporariamente o equipamento, peça e componente defeituoso por outros de mesmas características técnicas, quando então, a partir de seu pleno estado de funcionamento, ficará suspensa a contagem do prazo de solução definitiva.
6. O prazo máximo para a substituição temporária descrita no subitem anterior será de 30 (trinta) dias, sendo que neste prazo o equipamento, peça e componente deverá ser devolvido em pleno funcionamento ou ser substituído definitivamente
7. O fornecimento de acesso à internet estará sujeito aos seguintes indicadores:

1. INDICADOR 1: DISPONIBILIDADE DO LINK:

Descrição do indicador	Percentual de tempo, durante o período do mês de operação, em que o LINK (incluindo o CPE) venha a permanecer em condições normais de funcionamento. O chamado somente deverá ser fechado/finalizado mediante autorização da Contratante após testes de restabelecimento do LINK.
	IDM=[(To-Ti)/To]*100

Fórmula de Cálculo	Onde: IDM = índice de disponibilidade mensal do LINK em % To = período de operação (um mês) em minutos. Ti = somatório dos tempos de inoperância durante o período de operação (um mês) em minutos. Somente serão desconsiderados os tempos de inoperância, causados por manutenções programadas com a CONTRATANTE, ressalvados, contudo, os casos fortuitos e de força maior.
Periodicidade de Aferição	Mensal
Limiar de Qualidade	Disponibilidade mensal mínima (em %) - 99,44%
Pontos de Controle	A CONTRATADA realizará, por meio da solução de gerenciamento, a coleta e o armazenamento de informações a respeito dos links contratados pelo tempo de duração do contrato.
Relatórios de Níveis de Serviço (SLR)	A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, quando solicitado, relatório com os índices apurados, totalizados e apresentados mensalmente por link contratado. deverão ser apresentados: o tempo de indisponibilidade (horas e minutos), o tempo de interrupções programadas e o tempo de interrupções de responsabilidade da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá disponibilizar relatório analítico com os tempos de falhas (com hora de início e fim da inoperância), minutos excedentes ao prazo máximo para reparo e disponibilidade no período (mês).
Glosa de não atendimento deste indicador	1% (um por cento) por percentual (%) de indisponibilidade acima do estipulado no limiar de qualidade. calculado sobre o valor mensal do enlace no mês de referência, limitado a 10% do valor mensal do circuito

2. INDICADOR 2: PERDA DE PACOTES

Descrição do indicador	Representa a quantidade de pacotes perdidos.
Periodicidade de Aferição:	Diária
Limiar de qualidade	Menor ou igual a 2%
Relatórios de Níveis de Serviço (SLR)	A CONTRATADA deverá disponibilizar, quando solicitado pela CONTRATANTE, relatórios com os valores das medições solicitadas referentes ao percentual de perda de pacotes.
Glosa de não atendimento deste indicador	1% (um por cento) por percentual (%) de perda de pacotes acima do estipulado no limiar de qualidade. calculado sobre o valor mensal do enlace no mês de referência, limitado a 10% do valor mensal do circuito

3. INDICADOR 3: PRAZO DE REPARO/RESTABELECIMENTO DE UM LINK

Descrição do indicador	Prazo limite para reparo/restabelecimento de um link (com 100% de operabilidade ou pleno), na ocorrência de inoperância ou falha.
Fórmula de calculo	Apuração do tempo de restabelecimento do link, a partir de consulta na base de dados relativa a solução de gerenciamento da CONTRATADA e comparação com o valor descrito no limiar de qualidade deste indicador

Periodicidade de Aferição	Diária
Limiar de qualidade	4 horas
Pontos de controle	Solicitações abertas na central de atendimento da contratada para reparo do link
Relatórios de níveis de serviço (SLR)	A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, quando solicitado, relatório com os valores apurados Os relatórios deverão fornecer, para cada unidade predial, os valores de tempo de atendimento gasto para reparo/restabelecimento do link com indicação das violações dos prazos e consolidação mensal
Glosa de não atendimento deste indicador	1,0% (um por cento) por hora acima do estipulado no limiar de qualidade. Calculado sobre o valor mensal do enlace no mês de referência para cada evento.

8. Quanto aos roteadores utilizados na execução do objeto:

1. Taxa máxima de utilização de CPU e Memória: 70% (setenta por cento);
 2. As taxas máximas referentes ao roteador só serão levadas em consideração quando se mantiverem constantes em valores maiores ou iguais aos especificados por um período mínimo de 5 (cinco) minutos ou ocorrerem repetidas vezes por períodos menores;
 3. A operação do roteador com taxas superiores às especificadas na alínea "a" implicará sua substituição por outro de maior capacidade.
9. A CONTRATADA deverá manter registro dos eventos, que porventura tenham provocado interrupções no acesso à Internet dentro do período do faturamento (30 dias), de modo a justificar ao TRE/AC a não consideração de tempos de inoperância, causados por:
1. Falta de energia elétrica, nas dependências do TRE/AC
 2. Por ações ou solicitações do TRE/AC
 3. Por manutenções programadas.

6. Qualificação Técnica dos Profissionais (Art. 18, Parágrafo 3º, III, a, 10)

1. É necessário para a execução do objeto dessa contratação, que os profissionais sejam especializados nos serviços especificados neste Termo de Referência, não cabendo ao órgão contratante, a definição dessas qualificações;

7. Forma de recebimento provisório/definitivo (Art. 18, § 3º, III, a, 6)

1. O serviço terá sua qualidade medida mensalmente e de acordo com as exigências estabelecidas neste Termo de Referência
2. O serviço poderá ser provisoriamente aceito pelo Gestor do Contrato quando contiver erros ou impropriedades de pequena monta que não sejam considerados impeditivos de aceitação;
3. Os recebimentos provisório e definitivo da entrega da Solução, para dar início a prestação do serviço contratado, serão feitos da seguinte forma:
 1. Será emitido um Termo de Recebimento Provisório (TRP) de toda a Solução Contratada
 2. Será emitido um Termo de Recebimento Definitivo (TRD) de toda a Solução Contratada. Este documento só será emitido após a conferência e validação de toda solução entregue.

8. Forma de Pagamento (Art. 18, § 3º, III, a, 7)

1. O pagamento será realizado mensalmente, de acordo com a prestação do serviço em até 30 dias úteis após: emissão da nota fiscal de faturamento, ou seja, a fatura deverá ser apresentada com antecedência mínima de 30 dias do vencimento da mesma;

9. Transferência de Conhecimento (Art. 18, § 3º, III, a, 8)

1. A transferência de conhecimento será feita mediante:
 1. a. Informações contidas no fechamento dos chamados técnicos; b. Informações contidas nos Relatórios Gerenciais de Serviços (RGS);

10. Direitos de Propriedade Intelectual (Art. 18, § 3º, III, a, 9)

1. não se aplica

11. Obrigações do Contratante (Art. 18, § 3º, II, m)

1. Prestar, por meio de seu Gestor do Contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao objeto contratado que venham a ser solicitados pela Contratada;
2. Registrar os incidentes e problemas ocorridos durante a execução do Contrato;
3. Comunicar oficialmente a Contratada sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos serviços prestados;
4. Efetuar o pagamento devido pela entrega da respectiva execução do objeto dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;
5. Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a Contratada possa executar os serviços conforme as especificações estabelecidas neste Termo de Referência;
6. Exercer permanente fiscalização na execução do(s) serviço(s), registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados;

7. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da Contratada às suas dependências com controle e supervisão das áreas técnicas do órgão do Judiciário.
8. Aplicar as penalidades previstas no Termo de Referência, assegurando a Contratada o contraditório e a ampla defesa.

12. Obrigações da Contratada (Art. 18, § 3º, II, m)

1. Manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
2. Entregar e prestar o(s) serviço(s) contratado(s) conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Edital e em seus Anexos;
3. Utilizar melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do(s) serviço(s) e o atendimento às especificações contidas no Contrato, Edital e em seus Anexos;
4. Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
5. Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do objeto;
6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do Contratante, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades previstas;
7. Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do Contratante, todo o conhecimento técnico utilizado na execução do objeto;
8. Indicar Preposto e cuidar para que esse mantenha permanente contato com o Gestor do Contrato e adote as providências requeridas, além de comandar, coordenar e controlar a execução do objeto, inclusive os seus profissionais;
9. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos, indicadores e condições não sejam cumpridas;
10. Garantir a execução do objeto sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente para a regular execução, substituindo ou contratando profissionais sem ônus para o Contratante;
11. Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao Contratante ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do objeto, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito;
12. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do Contratante;
13. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócio, documentos, entre outros;
14. Substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrentes da execução do objeto forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato;
15. Manter seus profissionais nas dependências do Contratante adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível;
16. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde desempenhe o objeto desta contratação;
17. Identificar qualquer equipamento de sua posse que venha a ser utilizado nas dependências do Contratante, afixando placas de controle patrimonial, selos de segurança, entre outros pertinentes;
18. vedada a subcontratação de outra empresa para a execução de serviços objeto desta contratação;
19. Enviar ao gestor do contrato ou representante por ele indicado, por e-mail, os relatórios de prestação dos serviços, junto com a relação de incidentes, nos quais devem constar, para validação, os valores devidos;
20. Após validação dos relatórios de prestação dos serviços devem ser enviadas ao gestor do contrato ou representante por ele indicado, por e-mail, as notas fiscais/faturas contendo a discriminação exata dos bens e serviços contratados (período de prestação do serviço, quantidades e valores contratados);
21. A data de vencimento das notas fiscais/faturas deve ser ajustada de modo a permitir que o gestor do contrato tenha, no mínimo, 10 (dez) dias úteis, contados a partir da emissão/recebimento dos referidos documentos, para efetuar a sua quitação;
22. Enviar anualmente, sessenta dias após o término de cada período de 12 meses do contrato, a declaração de quitação de débitos, independentemente de solicitação por parte da contratante.

13. Penalidades (Art. 18, § 3º, III, a, 11)

1. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e, subsidiariamente, nos artigos 86 e 87 da Lei 8.666/1993, a Contratada ficará sujeita às sanções previstas neste Termo de Referência no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, e assegurada a prévia e ampla defesa. As penalidades a seguir poderão ser aplicadas cumulativamente:
2. Advertência;
3. Multa de:
 1. 5% (cinco décimos por cento) por dia útil, calculado sobre o valor da Ordem de Serviço, no caso de atraso injustificado na instalação do link de dados, limitada a incidência a 2 (dois) dias úteis;
 2. No caso de atraso injustificado prazo superior a dois (dois) dias úteis, com a aceitação do objeto pela Administração, poderá ser aplicada multa adicional de 10% (dez por cento) sobre o valor da Ordem de Serviço.
 3. 8% (oito por cento), calculado sobre o valor total da respectiva Ordem de Serviço no caso de inexecução parcial da obrigação;
 4. 10% (dez por cento), calculado sobre o valor total da Ordem de Serviço, no caso de inexecução total da obrigação, podendo haver, ainda, o cancelamento do registro de preços do fornecedor;
 5. Multas previstas no item 11.5.1 deste Termo de Referência (Níveis de serviço)

6. A soma de todas as multas aplicadas no mês de referência não poderá ultrapassar 10% do valor pago mensalmente.
4. Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais penalidades legais;
5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

14. Da Garantia:

1. A CONTRADA deverá apresentar, como garantia de execução contratual, a quantia de 5% do Valor contratado.

5. REQUISITOS TÉCNICOS (Art. 18, § 3º, IV)

1. Detalhamento do Serviço:

1. O serviço de acesso à Internet será efetuado com o emprego de circuito de comunicação de dados fornecido pela CONTRATADA, de uso dedicado e exclusivo, entre a Rede de Dados do TRE/AC e a rede mundial de computadores – Internet, ficando a CONTRATADA obrigada a fornecer todo e qualquer componente necessário ao pleno estado de funcionamento do serviço.
2. As especificações técnicas definidas são de caráter obrigatório, e o não atendimento a qualquer uma das características e/ou quantidades mínimas especificadas constitui fundamento para desclassificação das propostas.

2. Requisitos do acesso à Internet (Grupos 1 e 2):

1. A CONTRATADA implantará o acesso à Internet, conforme especificações descritas a seguir:
 1. Serão utilizados os endereços IP válidos, um range de 14 endereços IP
 2. Prover uma conectividade à Internet, com taxa de transmissão de 300 Mbps (trezentos megabits por segundo), full duplex, de tráfego de entrada e tráfego de saída, simultaneamente;
 3. A taxa de transmissão deverá sempre estar disponível na totalidade do fluxo contratado e não deve incluir a taxa de overhead de protocolos até a camada 2 do modelo OSI;
 4. As interligações devem ser em conexão permanente, dedicadas e exclusivas, desde as dependências do Regional até a conexão à infraestrutura de comunicação da CONTRATADA, obedecendo às recomendações elaboradas pela EIA/TIA (Electronic Industries Alliance / Telecommunications Industry Association), pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e demais normas, quando couber;
 5. A CONTRATADA se responsabilizará pela instalação dos materiais e equipamentos necessários à prestação do serviço, inclusive:
 1. Os roteadores especificados, assumindo todos os custos dessa instalação.
 6. Os roteadores serão instalados no datacenter do TRE/AC;

2. Quanto aos roteadores:

1. Deverá ser fornecido um roteador de enlace para cada Grupo a ser instalado nas dependências do TRE/AC. O roteador deverá atender plenamente à capacidade do enlace contratado, além de, no mínimo, apresentar as seguintes características:
 1. Deverão ser capazes de suprir as necessidades técnicas de performance estabelecidas neste Termo de Referência;
 2. Deverão suportar os protocolos SNMP v1, v2, v3;

3. Requisitos do Serviço de proteção contra ataques distribuídos de negação de serviço (Distributed Denial of Service – DDoS) (Grupos 1 e 2):

1. Capacidade de criar e analisar a reputação de endereços IP, possuindo base de informações própria, gerada durante a filtragem de ataques, e interligada com os principais centros mundiais de avaliação de reputação de endereços IP;
2. Suportar mitigação manual e/ou automática de ataques, utilizando múltiplas técnicas como White Lists, Black Lists, limitação de taxa, técnicas desafio-resposta, descarte de pacotes malformados, técnicas de mitigação de ataques aos protocolos HTTP e DNS, bloqueio por localização geográfica de endereços IP, dentre outras;
3. Prover informações de origem de ataque dos países, ranges de IPs e características do tipo de ataque;
4. Serviço de atualização de assinaturas de ataques das soluções de detecção e mitigação;
5. Ser capaz de mitigar ataques de inundação (Bandwith Flood), incluindo flood de TCP e UDP;
6. Ser capaz de mitigar Ataques à pilha TCP, incluindo mal-uso das Flags TCP, ataques de RST e FIN, SYN Flood e TCP Idle Resets;
7. Ataques que utilizam Fragmentação de pacotes, incluindo pacotes IP, TCP e UDP;
8. Ataques de Botnets, Worms e ataques que utilizam falsificação de endereços IP origem (IP Spoofing);
9. Ataques denominados de “Comand-and-Control”, Point of Sale Malware, Remote Access Trojans RAT’s via feed atualizado diariamente
10. Manter lista dinâmica de endereços IP bloqueados, retirando dessa lista os endereços que não enviarem mais requisições maliciosas após um período de tempo considerado seguro
11. As soluções de detecção e mitigação devem possuir serviço de atualização de assinaturas de ataques;
12. A contratada deverá prover o serviço de mitigação sem limitação de tempo de duração do ataque, com quantidade ilimitada de eventos de ataque ao longo da vigência contratual;

4. Detalhamento do suporte técnico (Grupos 1 e 2):

1. Contemplar as manutenções preventivas, corretivas, evolutivas e, ainda, a substituição de peça e/ou componente para os equipamentos.
2. Entende-se por “manutenção preventiva” uma série de procedimentos destinados a prevenir indisponibilidades e/ou falhas do serviço de comunicação e dos equipamentos. A forma e o prazo para execução serão estabelecidos pela equipe TRE/AC quando da abertura do chamado de suporte técnico de severidade BAIXA;
3. Entende-se por “manutenção corretiva” uma série de procedimentos destinados a recolocar o serviço de comunicação e/ou equipamentos em seu pleno estado de funcionamento, removendo

- definitivamente os defeitos apresentados;
4. Entende-se por “manutenção evolutiva” o fornecimento de novas versões e/ou releases corretivas e/ou evolutivas de softwares lançadas durante a vigência do Contrato, mesmo em caso de mudança de designação do nome do software. A cada nova liberação de versão e release, a CONTRATADA deverá apresentar as atualizações, inclusive de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas, se porventura existirem. Inclui também, implementações de novas funcionalidades relativas aos equipamentos e/ou software.
 5. Se durante as manutenções for verificada a necessidade de substituição de peça e/ou componente dos equipamentos, essa deverá ocorrer sem custo adicional
 6. No caso de substituição temporária, o equipamento, peça e componente deverá possuir, no mínimo, características técnicas e desempenho iguais ou superiores às substituídas.
 7. Deverão ainda ser homologadas pelo fabricante dos equipamentos;
 8. No caso de substituição definitiva, o equipamento, peça e componente deverá possuir, no mínimo, características técnicas e desempenho iguais ou superiores às substituídas, serem novas, de primeiro uso e homologadas pelo fabricante dos equipamentos;
 9. Caso seja necessário enviar o equipamento, peça e componente para um centro de assistência técnica fora das dependências do Tribunal, a CONTRATADA deverá desinstalar, embalar, transportar e reinstalar, bem como deverá arcar com todos os custos necessários, sendo considerada fiel depositária do equipamento, peça e componente
 10. Ser realizado por telefone (0800 ou de custo local), ou por sistema WEB/e- mail e, ainda, on-site, sempre que a natureza do serviço exigir a presença de técnico especializado.
 11. Ser prestado de forma ininterrupta 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive em feriados, deverá cobrir todo e qualquer defeito apresentado no serviço de acesso à Internet e no equipamento, peça e componente, incluindo esclarecimentos técnicos para ajustes, reparos, instalações, configurações e correções necessárias.
 12. Permitir que o TRE/AC tenha acesso somente leitura ao community do SNMP do equipamento.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

BRUNO SAMUEL PEREIRA GOMES SILVA

COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA

INTEGRANTE DEMANDANTE

EDCLEY DA SILVA FIRMINO

SEÇÃO DE REDES

INTEGRANTE TÉCNICO

JOÃO BATISTA BENTO DA SILVA

COORDENADORIA DE MATERIAL E PATRIMÔNIO

INTEGRANTE ADMINISTRATIVO



Documento assinado eletronicamente por **JOÃO BATISTA BENTO DA SILVA, Coordenador(a)**, em 26/05/2022, às 17:58, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO SAMUEL PEREIRA GOMES SILVA, Coordenador(a)**, em 26/05/2022, às 18:07, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EDCLEY DA SILVA FIRMINO, Chefe de Seção**, em 26/05/2022, às 18:26, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-ac.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0498705** e o código CRC **44E5649C**.

