



TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto (art. 18, § 3.º, I, da Resolução CNJ n. 182/2013)

1. Contratação de Links Temporários de Internet para atendimento eleitoral conforme este termo de referência;
2. Tabela com localidades, velocidades e unidades de fornecimento

Item	Local	Descrição	Endereço	Unidade de fornecimento	Quantidade	Data de instalação
1	MINI-GINÁSIO DO SESI	Fornecimento de <i>links</i> dedicados de <i>Internet</i> com 100% de garantia de banda, de forma simétrica (upload e download), de 50 Mbps	RUA ISAURA PARENTE, 2710, ESTAÇÃO EXPERIMENTAL, CEP 69907-650	Dia	30	11 de Abril de 2022

2. Fundamentação da contratação (art. 18, § 3.º, II, da Resolução CNJ n. 182/2013)

1. Motivação (art. 18, § 3.º, II, a):

1. A contratação desse serviço se justifica pela necessidade de fornecer um link de acesso aos sistemas informatizados do TRE/AC, a partir do Mini Ginásio do SESI, no período do fechamento do cadastro eleitoral das eleições Gerais de 2022.

2. Objetivos (art. 18, § 3.º, II, b):

1. A contratação visa fornecer link de dados para atendimento ao eleitor na modalidade itinerante, no fechamento do Cadastro Eleitoral.

3. Benefícios (art. 18, § 3.º, II, c):

1. Com a contratação objeto deste procedimento, pretende-se alcançar os seguintes benefícios:
 1. Prover de forma barata e segura, conexão remota de dados a rede da justiça eleitoral;
 2. Prover link de dados para atendimento ao eleitor;

4. Alinhamento estratégico (art. 18, § 3.º, II, d):

1. A presente contratação encontra consonância com a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário:
 1. Objetivo 2: - Prover infraestrutura de TIC apropriada às demandas judiciais e administrativas;
 2. Objetivo 8: - Aprimorar a segurança da informação.

5. Referência aos estudos preliminares (art. 18, § 3.º, II, d):

1. Este termo de referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda (DOD) 0462167, encaminhado pela Coordenadoria De Infraestrutura da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI/CIE) e os estudos preliminares constantes desse procedimento administrativo.

6. Relação entre a demanda prevista e a contratada (art. 18, § 3.º, II, f):

1. Uma estimativa inicial para quantitativos necessários para atender à demanda do TRE/AC foi realizada, considerando o executado em eleições anteriores, então uma estimativa válida é a necessidade de 1 (um) local de atendimento no fechamento do cadastro;
2. Dadas as circunstâncias apresentadas, a escolha pela contratação por meio de pregão eletrônico é a que melhor se adequa ao Regional.

7. Análise de mercado de TI (art. 18, § 3.º, II, g):

1. Verifica-se que os bens e serviços pretendidos poderão ser fornecidos por diferentes empresas no mercado de comunicações;
2. Considerando os requisitos básicos dessa demanda, visualizou-se no mercado de TI duas possibilidades de atendimento:

1. Solução 1: Contratar links dedicados com garantia de banda (simétricos), contratados por mês ou por dia;
2. Solução 2: Contratar links do tipo banda larga (assimétricos), contratados por mês ou por dia.
3. A Solução 1 não atende aos requisitos de desempenho exigidos pelos sistemas eleitorais, por conta do alto tráfego a ser gerado pelos equipamentos atendidos por esse link, a saber, 30 equipamentos.
4. Dessa forma, conforme pode-se apurar dos estudos preliminares, constatou-se que será necessário utilizar-se de links simétricos, pois no fechamento do cadastro, considerando o alto volume de dados a ser trafegado, o ideal é que tenhamos links com garantia de banda (100% garantida) pois o número estimado de máquinas que serão utilizadas no mini-ginásio do SESI ficará em torno de 30 equipamentos.

8. Natureza do objeto (art. 18, § 3.º, II, h):

1. Os bens e serviços a serem contratados possuem características comuns e usuais encontradas atualmente no mercado de TI, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos neste termo de referência;
2. O objeto desta contratação, que consiste na contratação de link temporário de internet, tem como escopo a obtenção de um produto específico em um período predeterminado, portanto se caracteriza como um serviço de natureza não continuada.

9. Parcelamento e adjudicação do objeto (art. 18, § 3.º, II, h):

1. No contexto desta contratação e de acordo com os requisitos levantados, verifica-se que o objeto será por item único:

Item	Local	Descrição	Endereço	Unidade de fornecimento	Quantidade	Data de instalação
1	MINI-GINÁSIO DO SESI	Fornecimento de <i>links</i> dedicados de <i>Internet</i> com 100% de garantia de banda, de forma simétrica (<i>upload</i> e <i>download</i>), de 50 Mbps	RUA ISAURA PARENTE, 2710, ESTAÇÃO EXPERIMENTAL, CEP 69907-650	Dia	30	11 de abril de 2022

10. Modalidade, tipo de licitação, critérios de habilitação e atendimento aos requisitos (art. 18, § 3.º, II, h)

1. Verifica-se que os serviços pretendidos são oferecidos por diversos fornecedores no mercado de TI, e apresentam características padronizadas e usuais. Assim, pode-se concluir que o objeto é comum e, portanto, temos como melhor opção a utilização da modalidade "pregão" sendo, preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo "menor preço".
2. Os seguintes documentos servirão como condição para aceite da proposta:
 1. Atestado de capacidade técnica: Documento expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante executou ou está executando serviço semelhante ao solicitado nesse termo de referência;
 2. Especificação clara, completa e minuciosa do serviço cotado.
3. A justificativa para solicitação do atestado de capacidade técnica como critério de habilitação das licitantes, no caso em exame, se fundamenta:
 1. No atendimento aos comandos legais contidos no inciso II do art. 27 e § 3.º do art. 30 da Lei 10.520/2002;
 2. No atendimento ao comando legal contido nos incisos I e III do art 3.º da Lei 10.520/2002.

11. Adequação do ambiente (art. 18, § 3.º, II, k)

1. Para execução do objeto pretendido é necessário dispor de infraestrutura física, como computadores e *switches*, situação essa já existente no âmbito do TRE/AC.
2. Observa-se que a prestação do serviço de links de dados não traz impactos negativos ao meio ambiente.

12. Conformidade técnica e legal (art. 18, § 3.º, II, i)

1. Os serviços deverão atender as normas preconizadas pela ANATEL.

13. Obrigações do Contratante (art. 18, § 3.º, 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.

14. Obrigações da Contratada (art. 18, § 3.º, 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 as notas fiscais contendo a discriminação exata dos serviços prestados (prazos de execução, quantidades e valores contratados), junto com a relação de incidentes, por e-mail, em formato digital (PDF), com data de vencimento a partir do décimo dia posterior à execução dos serviços.

15. Detalhamento do objeto (art. 18, § 3.º, III)

1. Descrição do objeto

1. A presente licitação tem como objeto a contratação de link temporário de Internet para atendimento ao eleitor no fechamento do cadastro, em abril e maio de 2022.

2. Forma de execução e de gestão do contrato (art. 18, § 3.º, III, a)

1. Principais Papéis (art. 18, § 3.º, III, a, 1)

1. A execução do objeto pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:
 1. Patrocinador da Contratação: é o titular da área demandante, responsável por representar os interesses do órgão do Judiciário no contexto desta contratação, pela aprovação da necessidade e, por fim, pela negociação das ações necessárias para que os objetivos sejam alcançados;
 2. Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato;
 3. Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos técnicos da solução;
 4. Preposto: funcionário representante da Contratada, responsável por acompanhar a execução do Contrato e atuar como interlocutor principal junto ao Gestor do Contrato, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
2. **Execução do objeto (art. 18, § 3.º, III, a, 2)**
 1. A prestação do(s) serviço(s) contratado(s) será realizada da seguinte forma:
 1. Deverá ser emitida uma ordem de serviço pela contratante para fornecimento de link de internet, nessa ordem de serviço deverá constar o item contratado, o local, o endereço bem como o período de contratação;
 2. O serviço de fornecimento de link de dados será considerado terminado quando a contratada entregar a evidência da instalação e da desinstalação do link de dados, serão aceitos como evidência, bem como o aceite técnico da contratante referente ao serviço prestado pela contratada.
 2. O começo do fornecimento do link de dados (sua instalação e testes) deverá ser realizada exatamente na data solicitada pelo TRE/AC, que deverá emitir ordem de serviço com antecedência mínima de 20(vinte) dias, para o item único.
3. **Solicitação do(s) serviço(s) (art. 18, § 3.º, III, a, 3)**
 1. Deverã(ão) ser emitida(s) Nota(s) de Empenho de acordo com as notas de serviço emitidas para o fornecimento de links de dados.
4. **Monitoramento da execução (art. 18, § 3.º, III, a, 5)**
 1. Serão utilizadas as seguintes formas de comunicação e acompanhamento da execução:
 1. Além da reunião de alinhamento e validação de expectativas da contratação, deverão ser realizadas, se necessárias, outras reuniões presenciais ou não entre o Gestor do Contrato e o Preposto da Contratada para avaliação do serviço(s) prestado(s) no período, e verificação do atendimento aos requisitos contratuais estabelecidos;
 2. Poderão ser realizados, alternativamente, e a critério do Gestor do Contrato, o controle e o acompanhamento da prestação de serviço mediante o uso de mensagens eletrônicas. Nesse caso, o Fiscal Técnico ou Gestor do Contrato deverá apresentar descritivo contendo situações merecedoras de avaliação por parte da Contratada.
5. **Qualidade e recebimento do objeto (art. 18, § 3.º, III, a, 6)**
 1. O recebimento dos serviços ocorrerá mediante Termo de Recebimento Definitivo (TRD) emitido pelo Contratante, no momento da entrega do link de dados pela CONTRATADA e do seu aceite pela equipe técnica da CONTRATANTE.
6. **Forma de pagamento (art. 18, § 3.º, III, a, 7)**
 1. O pagamento será efetuado mediante crédito em conta corrente da Contratada, por ordem bancária, no prazo disposto nos artigos 5º, & 3.º, ou 40, XIV, "a", na Lei n. 8.666/93, conforme o caso, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação;
7. **Direitos de propriedade intelectual (art. 18, § 3.º, III, a, 9)**
 1. Requisito não se aplica ao contexto desta contratação.
8. **Qualificação técnica dos profissionais (art. 18, § 3.º, III, a, 10)**
 1. Não se aplica ao contexto dessa contratação.
9. **Penalidades (art. 18, § 3.º, III, a, 11)**
 1. Com fundamento no artigo 7.º da Lei n.º 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:
 1. **Advertência**, nos casos não especificados neste capítulo, a qual deverá ser feita através de notificação, mediante contrarrecibo do representante legal da CONTRATADA, estabelecendo prazo para cumprimento das obrigações assumidas;
 2. **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;
 1. A inexecução parcial do contrato, se configura quando o serviço for entregue com atraso superior a 3 dias
4. 10% (dez por cento), calculado sobre o valor total da Ordem de Serviço, no caso de inexecução total da obrigação
 1. A inexecução total do contrato, se configura quando o serviço não for entregue pela CONTRATADA.
5. **Suspensão temporária de participação em licitação** e impedimento de contratar com o TRE-AC, por prazo não superior a 2 (dois) anos;
6. **Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar** com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior;
7. **Impedimento de licitar e contratar com a União**, com o consequente descredenciamento do SICAF pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas no edital e no contrato e das demais cominações legais, para a licitante que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa.

16. Requisitos Técnicos (art. 18, § 3.º, IV)

1. Para a execução do objeto deverão ser considerados os seguintes requisitos:

1. Itens 01: Fornecimento de links dedicados de internet com 100% de garantia de banda, de forma simétrica (upload e download), de 50 Mbps

1. Características gerais:

1. Os serviços serão prestados no Mini Ginásio do Sesi, situado a Rua Isaura Parente, 2710, Estação Experimental, CEP 69907-650, por 30 dias, a partir de 11/04/2022
2. Os serviços compreenderão basicamente a interligação da rede interna do local com a rede da operadora CONTRATADA, e a utilização desta para a transmissão de dados e conexão à *Internet*;

2. Requisitos dos *links* de comunicação de dados:

1. Serviço dedicado de acesso à *Internet* com, no mínimo, 01 endereços IPs fixo e válido, por *link* contratado, livres para uso pela Contratante;
2. Deverá proporcionar banda garantida de 50Mbps, de Download e Upload;
3. Os links de acesso à internet deverão possuir dimensionamento correto para garantir a transmissão de dados de acordo com as velocidades contratadas;
4. Todos os equipamentos e acessórios necessários para ativação dos links instalados devem ser fornecidos pela contratada;
5. A Contratada deverá disponibilizar meios de aferir a velocidade dos links instalados. Caso esse requisito não seja atendido, a contratada não poderá refutar os meios utilizados pela contratante para aferir as velocidades contratadas;
6. Os serviços de acesso deverão ficar disponíveis na modalidade 24h/dia, 7dias/semana, sem a necessidade de procedimentos para conexão/desconexão;
7. Não possuir nenhum tipo de restrição de uso, operando 24h/dia, 7 dias/semana, sem limite de quantidade de dados trafegados, nem restrição de tipo de dados trafegados, porta lógica ou serviço, devendo ser considerada a banda disponível em cada acesso.

3. Equipamentos roteadores (a serem fornecidos dentro dos serviços):

1. devem ser dimensionados para que tenham capacidade de encaminhamento de pacotes IP, em pacotes por segundo, compatíveis com as velocidades dos links conectados.
2. Operar em 110/220V;

4. Níveis de serviços exigidos:

1. Os serviços de acesso à internet deverão possuir garantia mínima de 100% (cem por cento) da banda contratada, para download e *upload*;
2. A latência deverá ser, no máximo, de 60ms, quando disparadas contra os endereços 201.11.155.49 ou 201.56.114.65, se pra qualquer um dos endereços citados, o tempo de resposta for menor que 60ms, essa exigência será considerada atendida.

3. INDICADORES:

1. INDICADOR 1: DISPONIBILIDADE DO LINK:

Descrição do indicador	<p>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.</p> <p>O chamado somente deverá ser fechado/finalizado mediante autorização da Contratante após testes de restabelecimento do LINK.</p>
Fórmula de Cálculo	<p>$IDM = [(To - Ti) / To] * 100$</p> <p>Onde: IDM = índice de disponibilidade mensal do LINK em %</p> <p>To = período de operação (um mês) em minutos.</p> <p>Ti = somatório dos tempos de inoperância durante o período de operação (um mês) em minutos.</p> <p>No caso de inoperância recorrente num período inferior a 3 (três) horas, contado a partir do restabelecimento do link da última inoperância, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade do enlace o início da primeira inoperância até o final da última inoperância, quando o link estiver totalmente operacional.</p> <p>Os tempos de inoperância serão os tempos em que os links apresentarem problemas que serão obtidos dos chamados abertos no sistema de abertura de chamados técnicos (<i>Trouble Ticket</i>) e os tempos de indisponibilidade computados pela violação do indicador de Retardo.</p> <p>Somente serão desconsiderados os tempos de inoperância, causados por manutenções programadas com a CONTRATANTE, ressalvados, contudo, os casos fortuitos e de força maior.</p>
Periodicidade de Aferição	Tempo total do contrato
Limiar de Qualidade	Disponibilidade mínima (em %) - 99,4%
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)	<p>A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente à CONTRATANTE, relatórios com os índices apurados diariamente, totalizados e apresentados por link contratado. Para todos os links, inclusive para os que apresentarem operabilidade plena, deverão ser apresentados: o tempo de indisponibilidade (horas e minutos), o tempo de interrupções programadas e o tempo de interrupções de responsabilidade da CONTRATANTE.</p> <p>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).</p>
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 total do contrato

2. INDICADOR 2: PERDA DE PACOTES

Descrição do indicador	Representa a quantidade de pacotes perdidos.
Periodicidade de Aferição:	Tempo total do contrato
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	1% (um por cento) por percentual (%) de perda de pacotes acima do

deste indicador	estipulado no limiar de qualidade. calculado sobre o valor do contrato
-----------------	--

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 de um enlace, 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	Tempo total do contrato.
Limiar de qualidade	24 horas
Pontos de controle	Solicitações abertas na central de atendimento da contratada para reparo de um enlace
Relatórios de níveis de serviço (SLR)	A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente à CONTRATANTE relatório com os valores apurados, por link. 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 por unidade regional
Glosa de não atendimento deste indicador	1,0% (um por cento) por hora acima do estipulado no limiar de qualidade. Calculado sobre o valor do contrato evento.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

BRUNO SAMUEL PEREIRA GOMES SILVA

COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA

INTEGRANTE DEMANDANTE

EDCLEY DA SILVA FIRMINO

SEÇÃO DE REDES

INTEGRANTE TÉCNICO

DANILO MONTEIRO DE BARROS

SEÇÃO DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS

INTEGRANTE ADMINISTRATIVO



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO SAMUEL PEREIRA GOMES SILVA, Coordenador(a)**, em 09/02/2022, às 13:07, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EDCLEY DA SILVA FIRMINO, Chefe de Seção**, em 09/02/2022, às 14:17, 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 **0466320** e o código CRC **5ACF964A**.

