Termo de Referência - TIC nº 43 / 2023

Termo de Referência - Soluções de Tecnologia da Informação

QUADRO RESUMO

01. Objeto

Contratação de serviço de telecomunicações para prover acesso à Internet por meio de enlace dedicado redundante, conforme especificações.

02. Quantidade(s)

Lote 01		
Item	Descrição	Quantidade
1	Enlace Dedicado à Internet 500 Mbps	1
2	Serviço de Instalação	1

03. Resumo da Especificação do Objeto

Há a necessidade de se buscar o detalhamento e atendê-lo (Item DETALHAMENTO DO OBJETO (Art. 18, § 3º, III)).

04. Valor Estimado (Pesquisa a Cargo da SEIC)

Lote 01					
Item	Descrição	Quantidade	Valor	Periodicidade	Total
1	Enlace Dedicado à Internet 500 Mbps	01		Mensal	Qtd x 12
2	Serviço de Instalação	01		Única	
				Total:	

05. Justificativa

A solução pretendida diz respeito à prestação do serviço desta Justiça Especializada, leva em conta critérios com respeito à alta disponibilidade que serão descritos no Projeto Básico, na forma de SLA ou NMS - Nível Mínimo de Serviço, bem assim tempos de solução.

Justifica-se o uso de meio de comunicação com alta resiliência dado o grau de dependência da disponibilidade de serviços de TI, notadamente em momentos eleitorais, mas não restrito a estes.

Justificativa da emergência: suscitada no Despacho AJ-DG 1381438 e Despacho AGC 1382053; decorre, conforme assentado no Memorando 992 (1362102) exordial datado de 11 de setembro de 2023, *in verbis*:

> *Com os devidos cumprimentos, venho através deste informar que já se avizinha o período para renovação do contrato junto à empresa DB3 SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES S.A., com o fim de sua vigência em **28/10/2023**, sendo necessária a provocação da gestão sobre o interesse da empresa em prorrogar por mais 12 (doze) meses o acordo no mesmo preço.*
>
> *Para tanto, consulto essa unidade demandante e fiscalizadora sobre a concordância em que se inicie o processo de renovação do contrato e, se houver, explicite sugestões de melhoramento do objeto contratual.*
>
> *Urge informar que, tal provocação não ocorreu em data anterior em virtude do procedimento que tratou da alteração da razão social, do CNPJ e do domicílio da contratada, conforme o contido na decisão 3407 (1355233), só sendo possível iniciar o procedimento de renovação contratual após a assinatura do 2º Termo Aditivo, fato esse conhecido nesta data (ver doc. 1364962).*

Outrossim,, conforme registro no Procedimento SEI nº 0004076-31.2021.6.02.8000, Despacho COINF 1364352 e SEGI 1364607, temos que a interrupção do do Contrato nº 08/2021, ora vencido, sem a devida substituição por outro implica na:

- Perda de redundância de conectividade da sede;

	• Perda de redundância de conectividade do TRE com o TSE; • Perda de redundância de conectividade dos cartórios, escritórios remotos, postos de atendimento e pontos de inclusão digita com o TRE; • Perda de conformidade com a infraestrutura mínima preconizada pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ; • Perda de conectitidade VPN, até que cada usuário em trabalho remoto, caso a caso, promova reconfiguração em seu equipamento particular.
06. Prazo de Entrega	O prazo máximo para o fornecimento é de 30 (trinta) dias corridos após o recebimento da ordem de fornecimento, nota de empenho ou documento equivalente.
07. Adjudicação	Por Lote.
08. Classificação Orçamentária	Serviços de Comunicação de dados Código de classificação da fonte de recurso: 3390.39.58.
09. Local de Entrega	Cartório Eleitorais e unidades da Justiça Eleitoral em Alagoas, conforme Ordem de Fornecimento própria.
10. Unidade Fiscalizadora Técnica	SEGI/COINF/STI
11. Unidade Fiscalizadora Administrativa	A ser designado pela SAD
12. Unidade Gestora	Na forma da decisão contida no Despacho GDG 0743280
13. Sanções Administrativas	Vide Item 3.2 Forma de Execução e de Gestão do Contrato (Art. 18, § 3º, III, a) Subitem Penalidades (Art. 18, § 3º, III, a, 11)
14. Prazo de Pagamento	Vide Item 3.2 Forma de Execução e de Gestão do Contrato (Art. 18, § 3º, III, a) Subitem Forma de Pagamento (Art. 18, § 3º, III, a, 7)
15. Estratégia de Recebimento	Vide Item 3.2 Forma de Execução e de Gestão do Contrato (Art. 18, § 3º, III, a) Subitem Recebimento do Objeto:
16. Modalidade e Tipo de Licitação	Vide 2.11 Modalidade, Tipo de Licitação, Critérios de Habilitação e Atendimento aos Requisitos (Art. 18, § 3º, II, j, IV e V)

1. OBJETO (Art. 18, §3º,I):

Contratação de empresa para prestação de serviços de acesso à internet, mediante ativação de circuito de comunicação de dados, fornecimento de equipamentos e suporte técnico, conforme as especificações e as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

1.1 Definição (Art. 18, §3º, I)

Contratação de serviços de telecomunicações para prover acesso à Internet redundante para sede do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas, incluindo: fornecimento de enlace de comunicação, fornecimento dos insumos necessários para o funcionamento correto destes enlaces, e serviço de implantação, operação, manutenção e gerência destes enlaces, conforme especificações.

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

2.1 Motivação (Art. 18, § 3º, II, a)

Prover redundância ao Contrato TRE/AL 33/2019.

2.2 Objetivos (Art. 18, § 3º, II, b)

- Criação de infraestrutura de redundância de acesso à Internet para este Tribunal.
- Encaminhar o acesso à rede da Justiça Eleitoral.
- Garantir o nível de disponibilidade da infraestrutura de comunicação servida pelo backbone secundário.

2.3 Benefícios (Art. 18, § 3º, II, c)

- Continuidade dos serviços dos cartórios eleitorais e escritórios remotos que guardam dependência de conectividade.

2.4 Alinhamento Estratégico (Art. 18, § 3º, II, d)

1. Planejamento Estratégico Institucional (PEI): melhoria da infraestrutura e governança de tecnologia da informação.

2. Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC): viabilizar serviços e soluções de TIC.

3. Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC): manter os serviços de conectividade do TRE-AL.

2.5 Referência aos Estudos Preliminares (Art. 18, § 3º, II, e)

Este Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização de Demanda (DOD) encaminhado pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) e os Estudos Preliminares 0658716 constantes do Processo SEI nº 0009813-83.2019.6.02.8000.

2.6 Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada (Art. 18, §3º, II, f)

A demanda prevista, vez que se trata de redundância de conectividade para o acesso à Internet, com eventuais atualizações próprias do cenário tecnológico e em conformidade com a Resolução CNJ nº 211/2015, art. 24.

2.7 Análise de Mercado de TIC (Art. 18, § 3º, II, g)

Verifica-se que os bens e serviços pretendidos poderão ser fornecidos por diferentes empresas no mercado de TIC.

Considerando o Item 7 dos Estudos Preliminares, não se vislumbra alternativa, por se tratar de serviço de conexão de dados essencial.

2.8 Natureza do Objeto (Art. 18, § 3º, II, h)

O objeto possui características comuns e usuais encontrados no mercado de TIC e trata-se de prestação de serviços de comunicação de dados, consistindo de serviço de natureza continuada.

2.9 Parcelamento e Adjudicação do Objeto (Art. 18, § 3º, II, i)

Não haverá parcelamento.

Pagamento mensal após a prestação dos serviços.

Adjudicação será por Lote.

Justificafiva:

- Garantir total compatibilidade e interroperabilidade, nas trocas/alterações de velocidade, mesmo que haja necessidade que troca de equipamentos e componentes por parte da contratada bem assim quanto à solução de gerenciamento e monitoramento, de forma a garantir que não haja solução de continuidade ou mesmo necessidade de nova contratação;
- O objeto deverá ser adjudicado em dois lotes, sendo dividido em itens, sem prejuízo para o objetivo final almejado. Cada lote deverá 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. As empresas adjudicadas não poderão compartilhar infraestrutura para provimento do serviço de internet – nem mesmo em modalidade de aluguel, sublocação ou afim. Esta exigência tem o intuito de aumentar a disponibilidade dos serviços providos em caso de falha na infraestrutura de uma delas – caso haja algum tipo de compartilhamento, neste caso haverá falha em ambos os links, tornando inócua a contratação de dois circuitos distintos;
- A prestação fragmentada dos lotes seria prejudicada com a contratação de empresas distintas, uma vez que todos os bens e serviços pretendidos estão intrinsecamente relacionados. Tal organização permite ganhos quanto à instalação, configuração e operacionalização de toda a solução. A adjudicação dos itens para empresas diferentes pode resultar na aquisição de soluções incompatíveis, o que acarretaria prejuízo ao Tribunal.

2.10 Vigência

Será, na forma dos normativos vigentes.

A vigência será de 180 (cento e oitenta) dias.

2.11 Modalidade, Tipo de Licitação, Critérios de Habilitação e Atendimento aos Requisitos (Art. 18, § 3º, II, j, IV e V)

A aquisição pretendida deverá ser realizada por meio de licitação do tipo Pregão Eletrônico, como é de praxe neste Regional, salvo entendimento superior contrário.

A sugestão da equipe de planejamento, por se tratar de fornecimento de serviço, é pela contratação por licitação via pregão.

O DECRETO Nº 7.174, DE 12 DE MAIO DE 2010 que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União deve ser aplicado nesta aquisição por se tratar de bem de informática.

A ressalva que a equipe aponta é em relação ao artigo 3º, item II que versa sobre a necessidade de exigências, na fase de habilitação, de certificações emitidas por instituições públicas ou privadas credenciadas pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro), que atestem, conforme regulamentação específica, a adequação à segurança para o usuário e instalações, compatibilidade eletromagnética e consumo de energia.

Tal exigência inviabiliza e restringe a competição deste certame, vez que a certificação para este tipo de produto, segundo o próprio INMETRO, é voluntária, conforme Portaria Inmetro n.º 170 de 10/04/2012.

(fonte:http://www.inmetro.gov.br/legislacao/rtac/pdf/RTAC001808.pdf).

2.12 Adequação do Ambiente (Art. 18, § 3º, II, k)

Os equipamentos devem ser acomodados em rack padrão de 19" disponibilizado pelo Tribunal. Eventual necessidade de adequação tudos de entrada e ajustes no de meios de entrada à Adequação Como se trata de substituição de solução, não haverá necessidade de adequação elétrica nem aquisição de estrutura de acomodação da solução que não eventualmente por parte e custo da Contratada. Os serviços contratados utilizarão a estrutura já existente, no que tange a este Regional.

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

ABNT NBR 16264:2016
Cabeamento estruturado residencial

ABNT NBR 16521:2016
Cabeamento estruturado industrial

ABNT NBR 16415:2015
Caminhos e espaços para cabeamento estruturado

ABNT NBR 14565:2012 Emenda 1:2013
Cabeamento estruturado para edifícios comerciais e data centers

ABNT NBR 14565:2013

Cabeamento estruturado para edifícios comerciais e data centers.

Normas e padrões ANATEL

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

1. Efetuar o pagamento à Contratada, após o recebimento definitivo;
2. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto e do(s) contrato(s) dela decorrentes, por meio de servidor(es) designado(s), de modo a garantir o fiel cumprimento do mesmo e da proposta;
3. Manter arquivo, junto ao processo administrativo ao qual está vinculado o presente termo, toda a documentação referente ao mesmo;
4. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais; e
5. Aplicar as sanções conforme previsto no contrato, assegurando à Contratada o contraditório e ampla defesa
6. Tudo sem prejuízo doutras decorrentes da Legislação, do Termo de Referência, do Edital e do Contrato.

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

As obrigações abaixo são aplicáveis ao objeto a ser contratado.

1. Fornecer o(s) serviço(s) conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Edital, na Ata de Registro de Preços, na Ordem de Fornecimento, na Proposta e no Contrato - conforme o caso concreto;
2. Fornecer a documentação necessária à instalação e à operação dos produtos (manuais, termos de garantia, etc.), completa, atualizada e em português do Brasil, caso exista, ou em inglês;
3. Disponibilizar Central de Atendimento para a abertura e fechamento de chamados técnicos, conforme períodos, horários e condições estabelecidas no Edital e em seus Anexos;
4. Comunicar formal e imediatamente ao Gestor ou Responsável Técnico da Administração sobre mudanças nos dados para contato com a Central de Atendimento;
5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo representante da Administração, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento das atividades;
6. Responder por quaisquer prejuízos que seus profissionais causarem ao patrimônio da Administração ou a terceiros, por ocasião da execução do objeto, procedendo imediatamente aos reparos ou às indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente;
7. Responsabilizar-se integralmente pelo fornecimento dos equipamentos, caso necessários na forma do Termo de Referência, e pela execução dos serviços, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade na execução dos trabalhos, dentro dos prazos estipulados e cujo descumprimento será considerado infração passível de aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência;
8. Comunicar ao Gestor ou Responsável Técnico, formal e imediatamente, todas as ocorrências anormais e/ou que possam comprometer a execução do objeto;
9. Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse da Administração 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 pertinentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;
10. 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 TRE/AL;
11. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde desempenhe as atividades necessárias para prestar a garantia on-site.
12. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Administração, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento dos serviços.
13. Disponibilizar, obrigatoriamente, 01 (um) técnico na sede do TRE/AL, no período de 03 (três) dias antes de uma eleição, referendo ou plebiscito até 01 (um) dia após esta eleição (válido para qualquer eleição, referendo ou plebiscito, em qualquer turno), das 08:00hs às 18:30hs, com intervalo de almoço de 1:30hs;
14. Manter plantão especial no ambiente da licitante contratada, para suporte ao serviço durante 24 horas/dia, durante o período de 03 (três) dias antes de uma eleição até 01 (um) dia após esta eleição (válido para qualquer eleição, em qualquer turno). O atendimento feito a partir deste ambiente deve ser via telefone “0800” ou meio equivalente com instrumento de registro e acompannhamento;

DETALHAMENTO DO OBJETO (Art. 18, § 3º, III)

3.1 Descrição do Objeto

OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviços de acesso à internet, mediante ativação de circuito de comunicação de dados, com fornecimento de equipamentos e suporte, conforme as especificações e as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

QUANTITATIVOS

LOTE 1

Item	Descrição	Quantidade
1	Enlace Dedicado à Internet 500 Mbps	1
2	Serviço de Instalação	1

CONDIÇÕES GERAIS

1. A proposta deverá obrigatoriamente abranger todos os item;
2. Por se tratar de enlace redundante, a empresa contratada não poderá ser a licitante vencedora do Pregão Eletrônico nº 45/2023, deste Tribunal;
3. As especificações técnicas definidas neste documento são de caráter obrigatório e o não atendimento a qualquer uma das características e/ou quantidades mínimas especificadas constitui fundamento para desclassificação das propostas;
4. Não será permitida a sublocação ou compatilhamento de meios de acesso entre os licitantes, situação que tornaria a redundância não efetiva, aumentando significativamente o risco de inoperância de ambos os enlaces simultametamente;
5. A contratada deverá fornecer todos os componentes necessários à operacionalização dos serviços, incluindo equipamentos e meio físico de transmissão.

LOCAL DE INSTALAÇÃO

1. As propostas devem contemplar a viavilidade técnica para o local de instalação:
    1. Prédio Sede do TRE-AL: Rua Aristeu de Andrade nº 377, Farol, Maceió/AL;
2. A contratada será responsável pela instalação dos materiais e equipamentos necessários à prestação do serviço, inclusive o roteador especificado, caso necessário, e obras que se façam necessárias para operacionalização do serviço, assumindo todos os custos dessa instalação, caso necessário.

REQUISITOS DO ENLACE DEDICADO

1. O serviço de acesso à Internet será fornecido por meio de enlace dedicado e exclusivo entre a rede interna da CONTRATANTE e a rede mundial de computadores — Internet, obedecendo às recomendações elaboradas pela Electronic Industries Alliance / Telecomunications Industry Association (EIA/TIA), pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e demais normas, quando couberem;
2. É exigida a utilização de fibra óptica como meio físico de comunicação;
3. A conexão deve ser fornecida utilizando uma única interface, assim, não será permitida a utilização de agregação de várias portas no roteador;
4. As fibras ópticas que forem utilizadas nas dependências do TRE-AL deverão ser apropriadas para uso interno, ou seja, do tipo não geleada e não suscetível à propagação de fogo;
5. 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;
6. Conectividade à Internet na velocidade indicada na descrição do item, em modo full duplex, onde as velocidades de download e upload devem ser iguais, com fluxo de comunicação simultâneo em ambos os sentidos;
7. Não poderão existir quaisquer filtros e restrições de entrada/saída, controle de tráfego, protocolos ou análise da comunicação;
8. Suporte integral aos protocolos IPv4 e IPv6, sendo que este último deve estar implementado de forma nativa em pilha dupla;
9. Devem transportar pacotes IPv4 e IPv6 com 1500 (mil e quinhentos) bytes sem exigir a fragmentação dos mesmos na camada 3 do modelo OSI;
10. Deverá ser fornecido um bloco (/29) de endereços IPv4 válidos e contíguos para utilização e visíveis a partir da Internet;
11. Deverá ser fornecidos um bloco (/48) de endereços IPv6 válidos e contíguos para utilização e visíveis a partir da Internet;
12. O roteador deverá atender plenamente à capacidade do enlace contratado e contemplar as seguintes características:
    1. suporte aos protocolos SNMP v1, v2, v3 e RMON com no mínimo os grupos padrões: estatísticas, alarmes, histórico e eventos
    2. Suporte a SFlow e NetFlow;
    3. Mínimo de 02 interfaces Ethernet de 01 Gbps padrão UTP/RJ-45 para interconexão aos equipamentos do TRE-AL;
    4. Suporte aos protocolos BPG-4 e OSPFv2;
    5. Suporte à utilização de filtros de pacotes, construção de Listas de Acesso (Access List – ACL) e as funcionalidades básicas de segurança;
13. A contratada deverá manter as versões de firmware/software dos equipamentos fornecidos sempre atualizadas, minimizando desta forma evetuais vulnerabilidades que possam comprometer a segurança da rede;
14. Os equipamentos deverão ser retirados, quando cessar a prestação de serviços, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a comunicação formal. Após este prazo, o TRE-AL poderá dar a destinação que julgar conveniente ao equipamento não retirado;
15. O backbone da CONTRATADA deverá possuir, em operação durante a vigência do contrato, canais dedicados e exclusivos interligando-o diretamente a pelo menos 2 (dois) outros sistemas autônomos (AS-Autonomous Systems) nacionais, sendo que cada interligação deverá ter, no mínimo, velocidade de 1 Gbps (um Gigabit por segundo). Não será aceita como adequação a esta exigênca conexões a Pontos de Troca de Tráfego. Os documentos comprobatórios desta exigência deverão ser anexados à proposta da LICITANTE;
16. O enlace deverá possuir latência de no máximo 5 ms (cinco milissegundos). A latência será considerada como o tempo em que um pacote de Internet Protocol (IP) leva para ir de um ponto a outro da rede e retornar à origem. A latência será aferida da seguinte forma:
    1. A medição será efetuada entre o Customer Premises Equipment (CPE) - equipamento instalado na CONTRATANTE - e o Provider Edge (PE) – roteador da CONTRATADA;
    2. A cada 05 (cinco) minutos, deverão ser coletadas amostras de latência.;
    3. Ao final de cada mês, deverá ser verificado o percentual de pacotes acima do limite de latência dentro desse período de apuração;
    4. As medições a que se refere este tópico devem ser feitas entre a rede da CONTRATANTE e a rede da CONTRATADA;
    5. Os intervalos de tempo em que o enlace apresentar aferições de latência superiores ao valor especificado serão considerados como períodos de indisponibilidade.
17. O link deverá possuir perda de pacotes de no máximo 0,5% (zero vírgula cinco por cento), parâmetro que será aferido da seguinte forma:
    1. A cada 5 (cinco) minutos, deve ser medida a perda de pacotes;
    2. Ao final de cada mês, deverá ser verificado o percentual de pacotes perdidos dentro desse período de apuração.
    3. As medições a que se referem este tópico devem ser feitas entre a rede da CONTRATANTE e a rede da CONTRATADA.
    4. Os intervalos de tempo em que o enlace apresentar aferições do percentual de perda de pacotes superiores ao valor especificado serão considerados como períodos de indisponibilidade;
    5. Para o cálculo deste parâmetro, serão considerados erros de interface, pacotes corrompidos pelo enlace, bem como descartes injustificados por parte do roteador.
    6. Para o cálculo deste parâmetro, não serão considerados pacotes descartadosem função do esgotamento da capacidade do link entre a rede CONTRATANTE e o 1º roteador Provider Edge (PE) da CONTRATADA, situações definidas quando a utilização for superior a 90% (noventa por cento) da utilização da taxa contratada.
18. O enlace deverá ter disponibilidade de, no mínimo, 99,44% (noventa e nove vírgula quarenta e quatro por cento). A disponibilidade do serviço de comunicação de dados corresponde ao percentual de tempo, durante o período de 1 (um) mês, em que o serviço esteve em condições normais de funcionamento. Serão consideradas situações de indisponibilidade o tempo em que o acesso estiver total ou parcialmente indisponível. Não serão consideradas indisponibilidades as seguintes situações:
    1. Paradas programadas pela CONTRATADA e aprovadas pela CONTRATANTE. Neste caso, a autorização deve ser solicitada pela CONTRATADA com pelo menos 5 (cinco) dias úteis de antecedência.
    2. Paradas internas sob a responsabilidade da CONTRATANTE (sem responsabilidade da CONTRATADA);

19. Deverá ser fornecido usuário para o TRE-AL para acesso em modo read-only ao equipamento fornecido via SSH e/ou HTTPS, onde deverão estar disponíveis pelo menos as informações de configuração, uso de memória, uso de CPU.

ATENDIMENTO TÉCNICO

1. Abertura de chamados técnicos em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, através de Central de Atendimento;
2. Meios disponíveis para abertura de chamados:
    1. Ligação telefônica do tipo 0800 ou por número fixo local em Maceió/AL;
    2. Portal de acompanhamento, disponibilizado por meio de website;
    3. E-mail.
3. Todos os diálogos ocorridos durante os atendimentos técnicos realizados por meio da Central de Atendimento deverão ser gravados e armazenados pela CONTRATA por um período mínimo de 90 (noventa dias);
4. Sempre que solicitado, a CONTRATADA terá um prazo máximo de 03 (três) dias corridos para envio de gravações telefônicas e chats de atendimento realizado durante o período de armazenamento exigido, em arquivo formato MP3 para o caso das gravações e PDF para os chats;
5. Deverá ser possível a abertura de chamados técnicos informando apenas a designação ou código do enlace de maneira a agilizar os procedimentos;
6. Não serão aceitos para fins de abertura de chamado, contato telefônico diretamente com qualquer representante da CONTRATADA. O primeiro contato deverá obrigatoriamente ser realizado por meio da Central de Atendimento;
7. Para a abertura de chamado através do website a CONTRATADA deverá manter cadastro do enlace contratado contendo informações do local da instalação, tais como: pessoa de contato, número telefônico, horário de funcionamento e endereço;
8. Na conclusão da abertura do chamado técnico, deverá ser gerado e fornecido o número da ocorrência para o devido acompanhamento;
9. A LICITANTE deverá informar durante o procedimento licitatório a URL do sítio de internet bem como os números telefônicos e e-mail para abertura de chamados, objetivando a verificação de adequação;
10. O suporte técnico ocorrerá sem nenhum ônus adicional para o CONTRATANTE, mesmo quando for necessária a atualização, o translado e a estada de técnicos da CONTRATADA ou qualquer outro tipo de ação necessária para garantir o cumprimento do serviço;
11. A contagem do prazo de solução definitiva de cada chamado será a partir da abertura do chamado na Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA, até o momento da comunicação da solução definitiva do problema e aceite pela equipe técnica o CONTRATANTE TRE-AL;
12. Após concluído o chamado, a CONTRATADA comunicará o fato à equipe técnica do CONTRATANTE e solicitará autorização para o fechamento do mesmo. Caso o CONTRATANTE não confirme a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado pela CONTRATADA;
13. A listagem de chamados deverá estar disponível por meio de relatórios disponibilizados através do website da CONTRATADA ou enviados por e-mail, contaendo as seguintes informações:
    1. Chamados Abertos no Período: Relatório com todas as ocorrências abertas no mês e o status;
    2. Chamados em Andamento: Relatório onde constam as ocorrências que estão sendo tratadas e qual o status;
    3. Chamados Fechados no Período: Relatório com todos os chamados que foram fechados no mês.

GERENCIAMENTO PROATIVO

1. A CONTRATA deverá prestar serviço de gerência proativa, através do qual fará o monitoramento dos enlaces de comunicação providos e realizará a abertura de chamádos técnicos de forma automatizada, após confirmação da indisponibilidade junto à equipe técnica da CONTRATANTE;
2. O serviço deverá atuar de forma proativa, antecipando-se aos problemas na rede e garantindo a qualidade do serviço estabelecida, realizando abertura, acompanhamento e fechamento de chamados técnicos relacionados com indisponibilidade e desempenho no serviço de rede, operando em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante toda a vigência do contrato;
3. A indisponibilidade dos dados de gerência (coleta não realizada, dados não acessíveis) poderá ser contabilizada como indisponibilidade do(s) serviço(s) associado(s), passível de desconto, no período em que os dados não estiverem disponíveis.

PORTAL DE ACOMPANHAMENTO

1. A CONTRATADA deverá disponibilizar Portal de Acompanhamento dos Serviços, contendo informações sobre o serviço contratado;
2. Entende-se como Portal de Acompanhamento dos Serviços ferramenta de gerência acessível pela Internet, por intermédio de um navegador web, com acesso restrito através de usuário/senha eletrônica e utilizando o protocolo de transferência de hipertexto seguro - HyperText Transfer Protocol Secure (HTTPS);
3. O Portal de Acompanhamento dos Serviços deverá possuir informações de estatísticas do desempenho da rede, consulta aos históricos dos registros das ocorrências e registros de solicitações e reclamações enviadas pela CONTRATANTE;
4. A CONTRATADA deverá fornecer pelo menos 1 (um) usuário/senha para acessar o Portal de Acompanhamento dos Serviços;
5. O Portal de Acompanhamento dos Serviços deverá possibilitar que sejam visualizados e impressos os relatórios das informações de desempenho;
6. Deverá ser fornecido, mensalmente, relatório contendo os registros das ocorrências no referido período;
7. A CONTRATADA deverá divulgar, no Portal de Acompanhamento dos Serviços, relatórios detalhando os valores das medições dos parâmetros de qualidade do link, conforme detalhamento deste Termo de Referência;
8. Devem ser feitas medições a cada 5 (cinco) minutos. Para cada medição, o relatório do Portal de Acompanhamento dos Serviços deve apresentar pelo
9. menos os seguintes valores:
    1. Dia e hora da medição
    2. Total de pacotes trafegados
    3. Total de pacotes com erros
    4. Largura de banda utilizada (entrada e saída);
    5. Latência

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS (NMSE)

1. Quando da abertura de chamado técnico de suporte pelo TRE-AL, os chamados deverão ser categorizados em 3 (três) níveis, da seguinte forma:

1. Severidade ALTA: Este nível de severidade é aplicado quando há a indisponibilidade do uso do serviço e/ou equipamentos;

Dias Úteis		Sábados, Domingos e Feriados	
Prazo de Atendimento	Prazo de Solução Definitiva	Prazo de Atendimento	Prazo de Solução Definitiva
2 (duas) horas	4 (quatro) horas	2 (duas) horas	4 (quatro) horas

2. Severidade MÉDIA: Este nível de severidade é aplicado quando há falha, simultânea ou não, do uso do serviço e/ou equipamentos, estando inda disponíveis, porém apresentando problemas;

Dias Úteis		Sábados, Domingos e Feriados	
Prazo de Atendimento	Prazo de Solução Definitiva	Prazo de Atendimento	Prazo de Solução Definitiva
2 (duas) horas	6 (seis) horas	2 (duas) horas	6 (seis) horas

3. Severidade BAIXA: Este 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.

Dias Úteis		Sábados, Domingos e Feriados	
Prazo de Atendimento	Prazo de Solução Definitiva	Prazo de Atendimento	Prazo de Solução Definitiva
24 (vinte e quatro) horas	05 (cinco) dias úteis	-	-

2. Serão considerados para efeitos dos níveis exigidos:
    1. Prazo de atendimento: tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico efetuado pela equipe do CONTRATANTE na Central de Atendimento da CONTRATADA e o efetivo início dos trabalhos de suporte;
    2. Prazo de solução definitiva: tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico efetuado pela equipe do CONTRATANTE na Central de Atendimento da CONTRATADA e o efetivo restabelecimento do pleno estado funcionamento do serviço;
    3. A contagem do prazo de atendimento e solução definitiva de cada chamado será a partir da abertura do chamado técnico na Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA, até o momento da comunicação da solução definitiva do problema e aceite pela equipe do CONTRATANTE.

AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

1. A avaliação dos níveis de serviço será feita conforme a tabela TANS (Tabela de Avaliação dos Níveis de Serviço) e do nível de disponibilidade mensal do serviço:

Tabela de Avaliação de Níveis de Serviço						
Sigla	Indicador	Modo	Nível Mínimo Aceitável	Nível Máximo Esperado	Faixa de Resultado (%)	Percentual do Pagamento por Resultado
R	Atendimento e solução dos chamados técnicos abertos, de severidades BAIXA, MÉDIA e/ou ALTA ponderadas, nos prazos exigidos de acordo com os NMSE	Percentual da média ponderada entre a quantidade de chamados técnicos abertos de severidades BAIXA, MÉDIA e/ou ALTA atendidos e solucionados dentro dos prazos exigidos, e a quantidade total de chamados técnicos abertos de severidades BAIXA, MÉDIA e/ou ALTA	50% da média ponderada dos chamados técnicos do mês atendidos e solucionados dentro dos prazos exigidos	100% dos chamados técnicos do mês atendidos e solucionados dentro dos prazos exigidos	R = 100	100%
					90 <= R < 100	95%
					80 <= R < 90	85%
					70 <= R < 80	75%
					50 <= R < 70	65%
					0 < R < 50	0%
D	Índice de disponibilidade mensal do enlace	Percentual de tempo no qual o enlace permaneceu plenamente operacional durante o mês, excluindo-se paradas programadas com antecedência mínima exigida ou de responsabilidade interna da CONTRATANTE	99,44% de disponibilidade	100% de disponibilidade	99,44 <= D < 100	100%
					90 <= D < 99,44	(D-10)%
					D < 90	0%

2. O pagamento mensal do serviço contratado será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, após o Gestor e Fiscal do Contrato em suas áreas de atuação receberem o **Relatório Gerencial de Serviço (RGS)** e a nota fiscal de faturamento; verificar a conformidade da prestação em relação às especificações estabelecidas e exigências constantes no Contrato, no Edital e em seus Anexos; emitir o atesto da nota fiscal e encaminhar à COFIN (Coordenadoria de Orçamentoe Finanças) para os trâmites necessários ao pagamento da fatura,
3. O cálculo do pagamento referente ao serviço contratado será efetuado após a avaliação dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, conforme a TANS ou, no caso de não haver chamados atendidos fora dos prazos estabelecidos, considerar-se-á o valor total do serviço.
4. O resultado ponderado do atendimento aos níveis de serviço, a ser inserido na respectiva Faixa de Resultados, será calculado a partir da média ponderada do atendimento dos chamados técnicos, dentro de suas respectivas severidades (baixa, média, alta e/ou crítica), conforme fórmula:

$$R = \frac{P_b\left(\frac{NSb}{TSb}\right) + P_m\left(\frac{NSm}{TSm}\right) + P_a\left(\frac{NSa}{TSa}\right)}{SP} \; x\; 100$$

Sendo:

R: Resultado ponderado do atendimento aos níveis mínimos de serviço;

Pb: Peso aplicado aos chamados de severidade baixa;

Pm: Peso aplicado aos chamados de severidade média;

Pa: Peso aplicado aos chamados de severidade alta;

NSb: Total de chamados atendidos no mês de severidade baixa;

NSm:Total de chamados atendidos no mês de severidade média;

NSa: Total de chamados atendidos no mês de severidade alta;

TSb: Total de chamados abertos no mês de severidade baixa;

TSm: Total de chamados abertos no mês de severidade média;

TSa: Total de chamados abertos no mês de severidade alta;

SP: Soma dos pesos Pb, Pm e Pa quando estes forem diferentes de zero (os pesos somente figurarão na fórmula quando houver chamados da referida severidade no mês corrente)

Os valores de Pb, Pm e Pa são, respectivamente, 2 (dois), 3 (três) e 5 (cinco).

Exemplos:

Cenário 01 - Em um mês em que a CONTRATADA atender, dentro dos Níveis Mínimos de Serviços, os seguintes números de chamados:

05 chamados de severidade Baixa dentre 10 abertos;

08 chamados de severidade Média dentre 10 abertos;

10 chamados de severidade Alta dentre 10 abertos;

Utilizando os pesos de 2, 3 e 5 para o atendimento dos chamados de Baixa, Média, Alta severidades, respectivamente; Teremos:

$$R = \frac{2\left(\frac{5}{10}\right) + 3\left(\frac{8}{10}\right) + 5\left(\frac{10}{10}\right)}{10} \times 100$$

R = 84

Logo, neste caso, o Resultado se enquadra na faixa entre 80% e 90%, totalizando um pagamento efetivo de 85% da fatura mensal.

Cenário 02 – Em um mês em que a CONTRATADA atender, dentro dos Níveis Mínimos de Serviços, os seguintes números de chamados:

07 chamados de severidade Baixa dentre 10 abertos;

Não houver chamados de severidade Média;

10 chamados de severidade Alta dentre 10 abertos;

Utilizando os pesos de 2 e 5 para o atendimento dos chamados de Baixa e Alta severidades, respectivamente;

Teremos:

$$R = \frac{2\left(\frac{7}{10}\right) + 5\left(\frac{10}{10}\right)}{7} \times 100$$

R = 91,42

Logo, neste caso, o Resultado se enquadra na faixa entre 90% e 100%, totalizando um pagamento efetivo de 95% da fatura mensal. Na hipótese de não haver ocorrências de chamados registrados no mês corrente e a CONTRATADA ter realizado todas as Manutenções Preventivas previstas em contrato e/ou solicitadas pela Contratante, o pagamento da fatura será realizado em sua totalidade.

5. O cálculo de percentual sobre o pagamento mensal do enlace será realizado de acordo com a fórmula:

$$P = \frac{PG \times 30 + PD \times 70}{100}$$

Sendo:

P: Percentual do valor mensal a ser pago para o enlace

PR: Percentual de pagamento por resultado relativo à avaliação do serviço de suporte técnico do enlace

PD: Percentual de pagamento por resultado realtivo à disponibilidade do enlace

3.2 Forma de Execução e de Gestão do Contrato (Art. 18, § 3º, III, a)

A execução do objeto pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades (Art. 18, § 3º, III, a, 1):

1. Patrocinador da Contratação: é o titular da área demandante, responsável por representar os interesses do órgão no contexto da Contratação, pela aprovação da necessidade e, por fim, pela negociação das ações necessárias para que os objetivos sejam alcançados;
2. Gestor do Contrato (art. 3º, IV, da Resolução TRE/AL nº 15.787/2017): servidor designado para coordenar e comandar o processo da fiscalização da execução contratual. Na forma do Art. 17 da mesma Resolução, o gestor do contrato responsabiliza-se pela condução da gestão e fiscalização do contrato, nos termos do Art. 67, da Lei nº 8.666/93.
3. Fiscal do Contrato (art. 3º, VI, da Resolução TRE/AL nº 15.787/2017): servidor designado para auxiliar o gestor do contrato quanto à fiscalização do objeto do contrato. Neste sentido, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos técnicos da solução.

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

1. O enlaces deverá ser entregue no endereço indicado;
2. Os serviços e eventuais equipamentos devem obedecer o detalhamento técnico feito e terá seu tempo contado por cada fornecimento individualmente;
3. O pagamento será realizado individualmente para cada nota fiscal apresentada, mediante a apresentação do relatório mensal de gerenciamento e nota fiscal de serviços e a emissão do aceite pela unidade competente do TRE-AL;
4. Os equipamentos deverão ser não recondicionados ou outros problemas e, ainda, serem entregues em pleno estado de funcionamento;
5. Os equipamentos deverão atender rigorosamente a todas as especificações técnicas contidas neste Termo de Referência e em seus Anexos;
6. Os equipamentos deverão vir acompanhados de todos os acessórios necessários para o seu pleno estado de funcionamento, como cabos, drivers, mídias e outros, os quais só serão recebidos juntamente com os respectivos equipamentos. Este item se aplica tanto para a entrega dos equipamentos quanto para substituições;
7. Ao TRE é reservado o direito de efetuar conexões dos equipamentos a outros, bem como adicionar demais acessórios compatíveis tecnicamente, sem que isso constitua motivo para a Contratada se desobrigar da garantia, desde que tal fato não implique danos materiais ou técnicos aos equipamentos e acessórios, hipótese que deverá ser devidamente comprovada;
8. Ao TRE/AL é reservado o direito de efetuar diligência, a qualquer tempo, quanto aos documentos exigidos neste Termo de Referência e em seus Anexos.

Recebimento do Objeto:

1. Após a entrega, os serviços e equipamentos serão submetidos à avaliação e homologação pelos responsáveis técnicos do Tribunal;
2. O exame para comprovação das características técnicas consistirá em avaliações e testes não-destrutivos, por amostragem realizados em duas etapas:
   a. Primeira: inspeção visual de todos os equipamentos entregues;
   b. Segunda: testes funcionais de configuração e desempenho, em, no mínimo, 10% (dez por cento) e não menos do que 01 (um) dos equipamentos recebidos. O Tribunal poderá, a seu critério, executar os testes nos demais equipamentos, dentro de um critério de razoabilidade, podendo chegar a 100% dos quantitativos, mas dentro de um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos e contados de cada lote de equipamentos.
3. As especificações serão avaliadas também por meio de documentos técnicos que acompanham os equipamentos, informações fornecidas pela Contratada e disponível no sítio do fabricante.
4. A comissão do Tribunal deverá, após a comprovação do perfeito funcionamento dos serviços e equipamentos e adequação às especificações técnicas, emitir e assinar o Termo de Recebimento Definitivo.

Instrumentos Formais de Solicitação do(s) Bens e/ou Serviço(s) (Art. 18, § 3º, III, a, 3):

1. A Ordem de Fornecimento será o instrumento formal de solicitação dos serviços pertencentes ao escopo desta contratação.

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

1. O pagamento será efetuado mediante crédito em conta-corrente do Fornecedor, por ordem bancária, no prazo disposto nos artigos 5º, § 3º, ou 40, XIV, "a", da Lei n. 8.666/93, conforme o caso, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação e cumpridos os seguintes requisitos:
   a. Apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação vigente à época da emissão (nota fiscaleletrônica, se for o caso), acompanhada da Certidão Negativa de Débito – CND, comprovando regularidade com o INSS; do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, comprovando regularidade com o FGTS; da Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal; e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho; e da prova de regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede do Fornecedor; e
   b. Inexistência de fato impeditivo para o qual tenha concorrido o Fornecedor.
2. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.

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

1. Esse requisito não se aplica ao contexto desta contratação, uma vez que o objeto se refere ao fornecimento de serviços de conexão de dados.

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, assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:
   a. Advertência:
      i. A Contratada será notificada formalmente em caso de descumprimento de obrigação contratual e terá que apresentar as devidas justificativas em um prazo de até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da notificação; e
      ii. Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou se entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, a Contratada será advertida;
   b. Multa de:
      i. 0,5% por dia, sobre o valor constante da Fatura, no caso de atraso injustificado na entrega dos serviços, limitada a incidência a 20 (vinte) dias corridos;
         1. No caso de atraso injustificado na entrega dos serviços por prazo superior a 20 (vinte) dias corridos, com a aceitação pela Administração, será aplicada a multa de 10% sobre o valor da Fatura; e
         2. No caso de atraso injustificado na entrega dos serviços por prazo superior a 20 (vinte) dias corridos, com a não aceitação pela Administração, será aplicada a penalidade 20% sobre o valor da Fatura, no caso de inexecução total da obrigação, podendo haver, ainda, o cancelamento do Contrato;
      ii. 0,5% por dia, sobre o valor do serviço, no caso de atraso injustificado na solução do chamado, limitada a incidência 30 (trinta) dias corridos;
         1. No caso de atraso injustificado na solução do chamado por prazo superior a 30 (trinta) dias corridos, aplica-se adicionalmente, a multa de 1% sobre o valor da Fatura; e
         2. A multa por atraso relacionada ao item anterior será auferida por Fatura e aplicada somente uma única vez a cada mês, independente da quantidade de chamados sem solução.
      iii. 10% sobre o valor constante da Fatura, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;
      iv. 20% sobre o valor da Fatura, no caso de inexecução total da obrigação, podendo haver, ainda, o cancelamento do Contrato;
      v. 10% sobre o valor global estimado do Contrato, na hipótese de recusa em assinar a Ata ou o instrumento do contrato, ou retirar o Contrato.
   c. 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; e
   d. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.
2. O cometimento reiterado de atrasos injustificados dos prazos previstos para entrega/solução do chamado poderá resultar no cancelamento do Contrato.
3. As sanções previstas nos itens "1.a", “1.c” e “1.d” do item 1 poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à pena de multa.
4. O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos à contratada ou cobrado judicialmente;
5. Excepcionalmente, ad cautelam, a Administração poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, antes da instauração do regular procedimento administrativo.
6. 3.1.9. A mitigação de ataques deve 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;
3.1.10. 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;
3.1.11. A contratante deverá ser informada de possíveis ataques identificados pela CONTRATADA no prazo máximo de 2 (duas) horas;
3.1.12. A contratante poderá comunicar a CONTRATADA suspeitas de ataques que esteja sofrendo, cabendo à CONTRATADA uma análise e envio de relatório;
3.1.12.1. A comunicação em questão será por meio de abertura de chamado técnico com Severidade ALTA, conforme Nível Mínimo de Serviço Exigido-NMSE,
estipulado no item 5.5.1.1 ao Anexo I do Edital.
3.1.13. A CONTRATADA deverá realizar o bloqueio requisitado pelo contratante dentro dos prazos estabelecidos para a Severidade ALTA, conforme Nível Mínimo
de Serviço Exigido-NMSE, estipulado no item 5.5.1.1 ao Anexo I do Edital.
4. Características da Infraestrutura de Suporte Anti-DDoS
4.1.1. Possuir no mínimo 2 (dois) Centros Operacionais de Segurança (ou SOC – Security Operations Center) no Brasil, com equipe especializada em
monitoramento, detecção e mitigação de ataques, com opção de atendimento por meio de telefone 0800, correio eletrônico, em idioma português brasileiro, durante as 24 (vinte e
quatro) horas do dia, nos 7 (sete) dias da semana, no período de vigência contratual;
4.1.2. Possuir 2 (dois) centros de limpeza nacional, cada um com capacidade de mitigação de 20 Gbps, e 3 (três) centros de limpeza internacional com capacidade
de mitigação de 100 Gbps (soma da capacidade dos centros);
4.1.3. Evitar saturação da banda de Internet em caso de ataques distribuídos de negação de serviço (Distributed Denial of Service – DDoS) com capacidade de
mitigar 10 Gbps;
4.1.4. Caso o volume de tráfego do ataque ultrapasse as capacidades de mitigação especificadas ou sature as conexões do AS, devem ser tomadas contramedidas tais
como aquelas que permitam o bloqueio seletivo por blocos de IP de origem no AS pelo qual o ataque esteja ocorrendo, utilizando técnicas como Remote Triggered Black Hole;
4.1.5. As funcionalidades de monitoramento, detecção e mitigação de ataques são mantidas em operação ininterrupta durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, nos
7 (sete) dias da semana, no período de vigência contratual;
4.1.6. O bloqueio de ataques DoS e DDoS não são realizados por ACLs em roteadores de borda;
4.1.7. A mitigação de ataques DDoS é iniciada em até 15 minutos da emissão do alerta;
4.1.8. Deve disponibilizar um portal onde a CONTRATANTE tem acesso online aos tipos de ataques sofridos e o tamanho destes ataques categorizados por
severidade (Ex.: Baixo, Médio, Alto);
4.1.9. A mitigação dos ataques é realizada dentro do Brasil, sem encaminhamento do tráfego para limpeza fora do território brasileiro;
4.1.10. Em momentos de ataques DoS e DDoS, todo tráfego limpo deve ser reinjetado na infraestrutura da contratante através de tuneis GRE (Generic Routing
Encapsulation), configurado entre a plataforma de DoS e DDoS da CONTRATADA e o CPE do contratante e/ou utilização da técnica VRF (Virtual Routing and Forwarding) via

BGP Full.
5. Requisitos de Projeto e de Implementação

7. 5.1.1. A CONTRATADA deverá planejar a execução do projeto de implantação, entregando ao CONTRATANTE “Plano de Implantação”;
5.1.2. O “Plano de Implantação” deverá contemplar, no mínimo:
5.1.2.1. Cronograma de instalação, configuração, testes e ativação e;
5.1.2.2. Detalhamento dos testes a serem realizados quando concluídas as instalações e configurações dos equipamentos. Deverá ser apresentado um
documento ao final da realização dos testes com dados informativos que comprovem o bom funcionamento dos componentes pertinentes à solução.
5.1.3. Eventuais desconformidades entre os procedimentos executados e os documentos fornecidos serão comunicados à CONTRATADA para que providencie os
ajustes necessários.

4. Requisitos Técnicos (Art. 18, § 3º, IV)

- Enlace de acesso dedicado à Internet com velocidade mínima de 500Mbps;
- Controle pró-ativo quanto à falhas na prestação do serviço;
- Abertura de chamados por meio de site e também de ligação 0800 ou ligação local.

5. Modelos (templates) propostos a serem utilizados na contratação (Art. 18, § 3º, III, V)

A) TERMO DE VISTORIA

Pregão Eletrônico n. XX/2023
A empresa....., CNPJ....., por intermédio de seu representante o(a) Sr(a)....., RG ..... e CPF ....., DECLARA, para fins de participação no Pregão Eletrônico n. XX/2023, que efetuou minuciosa vistoria nos locais onde serão executados os serviços, bem como tomou conhecimento de todas as informações necessárias à correta formulação da proposta, de modo a não incorrer em omissões que jamais poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços, quantitativos de material ou acréscimo dos preços.

Maceió, _____de _____de 2023

.....
Assinatura do representante da empresa

Nome:
N. do documento de identificação:
Cargo na empresa:

Acompanhei a vistoria:
Assinatura do Coordenador de Infraestrutura ou do Chefe da Seção de Gerência de Infraestrutura

B) DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIZAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

Pregão Eletrônico n. XX//2023

Declaramos em atendimento ao previsto no item ___ do Edital Termo de Referência do Pregão Eletrônico nº XX/2020, a disponibilização de “Central de Atendimento” para abertura de chamados técnicos conforme disposições contidas no Edital e em seus Anexos.

Nome (razão social): _____;
Inscrição Estadual: _____;
CNPJ (MF): __.___.___/_____;
Endereço: _____;
CEP: __._____;
Cidade: _____;

Meios de Abertura de Chamado Técnico		
Tipo	Dados	Meio Preferencial
Telefone		
E-mail		
Endereço web		

_____, ___ de _____de 20XX.

.....
Assinatura do representante legal
Nome e cargo:
Telefone do contato:
e-mail do contato:

Observações: emitir em papel que identifique a Licitante.

Maceió, 18 de outubro de 2023.

Documento assinado eletronicamente por **DANIEL MACÊDO DE CARVALHO SOUTO**, **Coordenador**, em 18/10/2023, às 15:33, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-al.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1383704** e o código CRC **17CF75E5**.