

EDITAL
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 027/2026

O Serviço Social do Comércio - Departamento Regional do Sesc no Amazonas, instituição de direito privado sem fins lucrativos, criado pelo Decreto-Lei Nº 9853, de 13/9/1946, com regulamento aprovado pelo Decreto Federal Nº 61.836, de 5/12/1967, por meio da Comissão Permanente de Licitação formalmente constituída, torna pública a realização de licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO POR LOTE**, de acordo com os critérios de aceitabilidade contidos neste Instrumento Convocatório, que será regida pelo Regulamento de Licitações e Contratos, Resolução SESC nº 1.593/2024, de 02/05/2024, aprovada pelo Conselho Nacional do Serviço Social do Comércio e conforme disposições deste instrumento convocatório e de seus anexos.

Ressaltando-se que o processo decorrente não é regido pela Lei nº 14.133/2021 (licitações e contratos da Administração Pública) ou outra norma similar, exceto pelas aqui referenciadas.

O processo licitatório será conduzido pela Comissão Permanente de Licitação designada em ato normativo.

1. DISPOSIÇÕES INICIAIS

1.1 Local da sessão: Portal de Compras do Governo Federal www.gov.br/compras

1.2 Data: **30/06/2026**

1.3 Horário de Brasília: **10h30min**

1.4 Código UASG: **928123**

1.5 Nome da UASG: **Serviço Social do Comércio/AM**

1.6 Havendo motivos de força maior ou caso fortuito, de notório conhecimento, que impeçam a realização na data e horário marcado, a Comissão Permanente de Licitação, a seu critério exclusivo, poderá prorrogar o horário por período que considerar necessário, ou ainda, alterar a data da sessão, sem que caiba às licitantes presentes qualquer reclamação ou indenização judicial ou extrajudicial.

1.7 Não se aplica a presente licitação as disposições contidas na Lei Complementar nº 123/2006.

1.7.1 As licitantes que ofertarem lance de desempate em favorecimento ao tratamento previsto na Lei Complementar nº 123/2006, serão sumariamente DESCLASSIFICADAS, tendo em vista que não há esta previsão no regulamento do

Sesc.

1.8 Apesar das disposições constantes no sistema Compras.gov.br, a presente licitação será regida pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc, aprovado pela Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.593/2024, de 02/05/2024.

2 OBJETO

2.1 O objeto da presente licitação consiste em **Contratação de empresa para prestação de serviços de fornecimento de link de internet dedicada, para atendimento às unidades do sesc Amazonas localizadas nos municípios de Manaus e Manacapuru, pelo período de 12 (doze) meses**, em conformidade com o discriminado no **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA** e demais disposições que compõem o presente Edital e seus anexos.

2.2 Em caso de discordância entre o objeto e as especificações no Compras.gov.br e no Edital, prevalecerá o último.

2.3 A licitação será realizada, julgada e aprovada pela Administração do Regional e será homologada pela Presidência do Conselho Regional do Sesc/AM ou autoridade designada.

3 CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1 Poderão participar desta licitação as empresas legalmente constituídas cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da licitação, que atenderem todas as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos e que estejam devidamente cadastradas junto ao órgão Provedor do Sistema.

3.2 A participação nesta licitação implica total e irrestrita concordância com todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

3.3 A admissão de empresas em regime de recuperação judicial dependerá da prévia apresentação de certidão emitida pela instância judicial competente declarando estarem as mesmas aptas, econômicas e financeiramente, participar do presente procedimento licitatório.

3.4 Estarão impedidas de participar desta licitação as empresas que:

3.4.1 Estejam sob decretação de falência, dissolução ou liquidação;

3.4.2 Estejam suspensas de licitar com o SESC/AM;

3.4.3 Tenham participação, a que título for, de dirigentes ou funcionários do SESC – Departamento Nacional e Administrações Regionais, ou de empresas reunidas em consórcio;

3.4.4 Pessoa jurídica do mesmo grupo econômico ou com os mesmos sócios de outra que esteja participando desta licitação.

3.5 Fica vedada a participação nesta licitação de empresa que tenha sido formalmente declarada inidônea ou suspensa do direito de licitar e contratar com o Sesc/AM, em

decorrência de decisão administrativa fundamentada, proferida em processo regular, enquanto perdurarem os efeitos da penalidade aplicada.

3.6 As empresas que estiverem na condição descrita no item 3.5 serão desclassificadas/inabilitadas imediatamente após o conhecimento da comissão de licitação de sua condição de impedimento.

3.7 O CNPJ apresentado pela licitante para sua habilitação será, obrigatoriamente, o mesmo a receber a Ordem de Compra ou documento equivalente bem como o mesmo a emitir a nota fiscal/fatura correspondente ao fornecimento do objeto.

3.8 Como requisito para a participação nesta licitação, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que:

- a)** Cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências deste edital e anexos;
- b)** Não emprega menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos da Constituição da República Federativa do Brasil, art. 7º, inciso XXXIII.

4 CREDENCIAMENTO

4.1 O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão Eletrônico.

4.2 O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.gov.br/compras, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.

4.3 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

4.4 É de responsabilidade exclusiva do licitante o uso adequado do sistema, cabendo-lhe atentar para todas e quaisquer transações efetuadas, bem como para as informações inseridas diretamente no Portal pelo próprio licitante ou por seu(s) representante (s).

4.5 O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Sesc/AM responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.6 É de responsabilidade do usuário cadastrado no Sistema conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à

alteração dos registros, tão logo identifique qualquer inconsistência ou necessidade de atualização.

4.7 O Sesc/AM não é unidade cadastradora do Sistema Eletrônico. As licitantes interessadas em participar da licitação deverão verificar no site do Compras.gov.br.

4.8 Deverá obrigatoriamente ser assinalado no sistema Compras.gov.br o Termo de Aceitação, declarando que cumpre e está ciente de todas as declarações contidas no termo de aceitação.

5 PROPOSTA COMERCIAL, DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E FASE DE CLASSIFICAÇÃO

5.1 A licitante deverá encaminhar sua proposta, exclusivamente, por meio do sistema, mediante solicitação do pregoeiro.

5.2 Quando convocados em anexo, o licitante terá no mínimo 2 (duas) horas, para enviar suas propostas ajustadas, conforme solicitação do pregoeiro.

5.3 A apresentação da proposta de preços implicará em plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

5.4 A elaboração da proposta é de inteira responsabilidade da licitante, não lhe cabendo a desistência, sob pena de aplicação das sanções previstas neste edital e anexos.

5.5 Todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação das propostas serão de responsabilidade exclusiva da licitante, não cabendo qualquer responsabilidade ao Sesc/AM, inclusive, pelas transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico ou de eventual desconexão.

5.6 É facultado à Comissão Permanente de Licitação do Sesc/AM realizar diligências para sanar falhas formais da proposta.

5.7 A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Sesc/AM responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

5.8 Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no portal eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5.9 Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

5.10 Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após conclusão das fases de

negociação e julgamento da proposta.

5.11 Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante somente serão disponibilizados para *download* e avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

5.12 As propostas terão validade de, no mínimo, de 90 (noventa) dias corridos, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no item 1 (**DISPOSIÇÕES INICIAIS**) deste Edital.

5.13 A empresa deverá apresentar preço unitário por item e total, valor global em algarismo e por extenso, indicados em moeda corrente nacional.

5.14 Deverão estar incluídas no preço todas as despesas necessárias à entrega do objeto desta licitação, sem quaisquer ônus para o Sesc, tais como: todos os custos decorrentes da entrega em local definido no edital, tributos, tarifas, frete, seguro, e quaisquer outros custos e despesas que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto. O valor proposto não poderá ultrapassar duas casas decimais.

5.15 Não serão aceitas propostas com a descrição genérica, bem como aquelas que não obedecerem às condições expostas no item 5 acima exposto.

5.16 O licitante que não informar na proposta, prazo de entrega, validade da proposta, forma de pagamento, local de entrega do objeto licitado ficará obrigado às condições constantes do instrumento convocatório.

5.17 O Pregoeiro e Equipe de Apoio analisarão as Propostas de Preços encaminhadas, desclassificando aquelas que estiverem em desacordo com o instrumento convocatório.

5.18 Em consonância com o estabelecido no presente Edital e em seus Anexos, caberá ao Pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no portal eletrônico para possibilitar o acompanhamento em tempo real pelos licitantes.

5.19 O Pregoeiro, no exercício de suas atribuições, poderá requerer manifestação técnica de setor especializado ou de colaborador com competência técnica específica sobre o objeto licitado, visando embasar e orientar sua decisão. Tal prerrogativa decorre da necessidade de assegurar maior precisão e fundamentação às análises realizadas, especialmente em casos de maior complexidade técnica.

5.20 PREPOSTO/REPRESENTANTE: A proposta deverá conter a indicação do nome do preposto/representante da empresa, que será a conexão entre o Sesc/AM e a CONTRATADA, informando seu telefone, e-mail e endereço. Após homologação do certame, o preposto indicado será responsável por prestar todos os esclarecimentos referentes aos serviços contratados.

5.21 ASSINATURA DO TERMO: Na proposta também deverá constar a identificação do representante legal da empresa que assinará o Termo de Registro de Preços.

5.22 Não serão aceitas propostas com a descrição genérica, bem como aquelas que não obedecerem às condições expostas nos itens acima expostos.

5.23 O licitante que não informar na proposta, prazo de entrega, validade da proposta, forma de pagamento, local de entrega do objeto licitado ficará obrigado às condições constantes do instrumento convocatório.

5.24 Os termos constantes na proposta apresentada são de exclusiva responsabilidade do licitante.

5.25 O Pregoeiro e Equipe de Apoio analisarão as Propostas de Preços encaminhadas, desclassificando aquelas que estiverem registradas apresentando irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento ou que imponham condições ou ressalvas em relação às condições estabelecidas neste edital.

5.26 O Pregoeiro desclassificará as propostas que:

5.26.1 Não atenderem às exigências deste Edital e Anexos ou da legislação aplicável.

5.26.2 Omissas ou vagas, bem como as que apresentarem irregularidades ou defeitos capazes de impedir o julgamento.

5.27 A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

5.28 Caso haja o vencimento da proposta sem que a licitação tenha sido homologada, adjudicada e o instrumento contratual assinado, esta fica automaticamente prorrogada, exceto se houver manifestação contrária formal do licitante, através de correspondência dirigida a Comissão Permanente de Licitação, caracterizando seu declínio em continuar na licitação.

5.29 Para materiais oriundos de outros estados, a empresa fornecedora deverá considerar os 20% (vinte por cento) do ICMS, devido a Secretaria de Fazenda do Estado do Amazonas não dispensar a diferença de alíquota, que deverá constar na emissão da nota fiscal.

5.30 Esta Instituição é isenta do pagamento do IPI, sendo registrada na Superintendência da Zona Franca de Manaus (SUFRAMA) a inscrição sob o N° 20.0118.27-7.

5.31 Deverão constar na Nota Fiscal, nome, nº. do banco, agência e nº. da conta corrente na qual deverão ser creditados os pagamentos.

6 FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1 A abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pelo Pregoeiro, ocorrerá na data e na hora indicadas nas “Disposições Iniciais” deste Edital, no site: www.gov.br/compras;

6.2 Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema, Pregoeiro ou de sua desconexão.

6.2.1 Iniciada a etapa competitiva, as licitantes com propostas aceitas, poderão

encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do recebimento do valor.

6.2.2 As licitantes poderão, durante o horário fixado para o recebimento de lances, oferecer lances sucessivos, com valores inferiores ao último por eles ofertados e registrados no sistema, observados o horário fixado para abertura da sessão e regras estabelecidas neste Edital.

6.3 Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos.

6.4 No modo de disputa “aberto” a sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos, os quais serão prorrogados de 02 (dois) em 02 (dois) minutos até que não haja mais lance, neste intervalo de tempo.

6.5 Quando a sessão pública encerrar sem que haja a prorrogação, ou seja, no caso de nenhum licitante ofertar lance nos 02 (dois) minutos finais, o pregoeiro poderá, assessorado pela equipe de apoio, admitir o reinício da etapa de envio de lances, almejando acesso à melhor proposta.

6.6 O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **1% (um por cento)**.

6.7 O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a 20 (vinte) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a 03 (três) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.

6.8 Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

6.9 A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado no sistema.

6.10 Durante o transcurso da sessão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação da ofertante.

6.11 Em caso de empate entre duas ou mais propostas/lances, serão utilizados os seguintes critérios de desempate, realizados automaticamente no Sistema Compras.gov.br, seguindo a ordem abaixo:

6.11.1 Empresa que declare em campo próprio do sistema Compras.gov.br que desenvolve Programas de Integridade.

6.11.1.2 Os licitantes que utilizarem esse critério de desempate devem apresentar documentos que comprovem a situação no momento da apresentação da proposta.

6.12. Permanecendo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por Empresas estabelecidas no território do Estado do Amazonas;

6.12.1 Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos, e persistindo o empate entre duas ou mais propostas, proceder-se-á a sorteio das propostas empatadas a ser realizado em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados.

6.12.2 O sorteio será realizado de forma automática, aleatória e independente pelo Sistema Compras.gov.br, sem qualquer interferência do Pregoeiro.

6.13 Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento, valor total do item, serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer majoração. Durante a fase de lances, o Pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

6.13.1 Caso a proposta de preços seja considerada inexequível, deverá o Pregoeiro e Equipe de Apoio efetuar diligência e convocar a licitante para comprovar a exequibilidade da proposta, sob pena de desclassificação.

6.13.2 A licitante poderá utilizar de qualquer tipo de prova fidedigna e suficiente para demonstrar a exequibilidade do preço ofertado, a exemplo de planilhas aberta de custos, tabela de preços oficiais, cópia de contratos de objetos similares ao licitado com outras entidades, etc.

6.14 Se ocorrer a desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

6.15 No caso de desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa automaticamente e terá início somente após comunicação expressa aos participantes, no site: www.gov.br/compras.

6.16 Caso a licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros valores, valerá o último lance por ele ofertado para efeito de ordenação das propostas.

6.17 Ensejará a desclassificação da proposta preços excessivos, manifestamente superiores ao limite de preços do mercado, e preços manifestamente inexequíveis, passíveis de comprovação.

7 NEGOCIAÇÃO

7.1 Após o encerramento da etapa de lances, o Pregoeiro poderá solicitar contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação. Não será admitido negociar condições diferentes daquelas previstas neste edital.

7.2 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

8 ENVIO E ANÁLISE DA PROPOSTA

8.1 A licitante deverá encaminhar proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, no site www.gov.br/compras, em até 02 (duas) horas a contar da sua convocação, quando então encerrar-se-á automaticamente o prazo de recebimento da proposta.

8.2 A empresa deverá apresentar preço unitário, **valor total por item e valor total em algarismo e por extenso**, incluindo, obrigatoriamente, todas as despesas com encargos sociais, tributos, descontos, emolumentos, impostos, frete, despesas diretas e indiretas, em geral e demais condições de fornecimento que sejam devidas em decorrência, direta e indireta, do fornecimento do objeto desta licitação.

8.3 A licitante convocada deverá informar o Pregoeiro, dentro do prazo previsto no item 8.1 deste edital, caso enfrente dificuldade em atender a convocação. Neste caso, ser-lhe-á concedido um prazo adicional a critério do Pregoeiro.

8.4 Em caso de inconformidades sanáveis, a proposta poderá ser ajustada pela licitante, no prazo indicado pela Comissão, desde que não haja majoração do preço unitário e total proposto na fase de lances.

8.5 Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do sistema ofertado, tais como catálogos, folhetos, manuais ou prospectos, encaminhados por meio eletrônico.

8.6 A licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a proposta, será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste Edital.

8.7 A não apresentação da Proposta de Preços, bem como os documentos relativos à Habilitação, ou o envio em desconformidade com as exigências contidas neste Edital, implicará na desclassificação e/ou inabilitação da licitante e convocação da próxima para envio de proposta no mesmo prazo. Se for necessário, esse procedimento se repetirá sucessivamente, até a apuração de uma oferta que atenda a este Edital e Anexos.

8.8 Os documentos remetidos por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema eletrônico poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pelo Pregoeiro.

8.8.1 Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados a Coordenação de Licitação – na Sede do Sesc/AM, localizada na Rua Henrique Martins, nº 427, 1º andar do Edifício David José Tadros, Centro, Manaus-AM, CEP: 69010-010, em envelope único, devendo conter as seguintes informações:

- Pregão Eletrônico nº: **027/2026**
- Razão Social:
- CNPJ da empresa:
- Telefone:
- E-mail:

8.9 Os documentos emitidos por cartório *on-line* poderão ser apresentados, desde que acompanhados de seus respectivos certificados digitais para conferência do Pregoeiro.

8.10 O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada da licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

8.11 O pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta à licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

8.12 Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta motivadamente e passar à subsequente, poderá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor.

8.13 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

8.14 Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no *chat* a nova data e horário para sua continuidade.

8.15 Constatado o atendimento das exigências fixadas no Edital e declarada a licitante vencedora, o Pregoeiro consignará esta decisão em ata própria, que será disponibilizada no sistema eletrônico, e encaminhará o processo a Seção de Aquisições para o preenchimento do mapa de homologação e adjudicação, a ser aprovado pela Autoridade Competente.

8.16 Quando forem omitidos na proposta os prazos de entrega, será entendido que os mesmos serão os estabelecidos no Edital.

9 DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

9.1 Os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

9.1.1 HABILITAÇÃO JURÍDICA

a) cédula de identidade do representante legal da empresa ou de seu procurador, quando este for o signatário da Proposta;

b) Prova de registro no órgão competente no caso de empresário individual;

c) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social e suas últimas alterações (**será aceita a alteração consolidada**), com a indicação do Código Nacional de Atividade Econômica (CNAE), compatível com o objeto da licitação, e onde possa ser comprovada a representação legal do signatário da proposta ou procuração, sendo que no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, tudo devidamente registrado no órgão competente.

9.1.2 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

9.1.2.1 Além dos documentos previstos neste instrumento convocatório e na Resolução SESC Nº 1.593/2024, as empresas deverão apresentar os seguintes documentos para verificação de sua qualificação técnica:

a) Comprovar, através de **ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**, que a empresa tenha executado serviços de fornecimento de link de internet dedicada, conectividade IP ou serviços equivalentes de telecomunicações corporativas, compatíveis em características com o objeto desta contratação. Esse documento deverá ser emitido em papel timbrado, pelo órgão público ou pela empresa privada que foi atendida, devidamente assinado por representante legal ou cargo de confiança. **Esse atestado deverá ser expedido contendo a razão social da pessoa jurídica que o expediu, bem como CNPJ, endereço, telefone e e-mail, devendo ainda demonstrar a execução satisfatória dos serviços, com a descrição dos serviços prestados, o período de execução, a identificação da entidade contratante e manifestação quanto à regularidade e à qualidade da prestação do serviço.**

b) O Sesc/AM se reserva o direito de diligenciar sobre a veracidade das informações contidas nos Atestados de que trata o subitem anterior.

c) O Sesc/AM poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de complementar informações ou comprovar a veracidade do(s) atestado(s) de capacidade técnica apresentado (s) pelo licitante, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), Nota(s) Fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o serviço apresentado no atestado foi prestado.

d) **COMPROVAR QUE ESTÁ DEVIDAMENTE AUTORIZADA PELA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL)** para prestação dos serviços de telecomunicações pertinentes ao objeto, em plena conformidade com a regulamentação vigente aplicável ao setor, por meio da apresentação do(s) ato(s) de outorga/autorização, consulta/certidão ou documento oficial equivalente que comprove(m) a regularidade da autorização.

e) **COMPROVAR A REGULARIDADE DA UTILIZAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TERCEIROS EMPREGADA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**, especialmente em soluções com tecnologia terrestre (fibra óptica), incluindo postes, dutos, torres, redes de transporte ou demais elementos de sustentação física utilizados para implantação e operação da solução ofertada, mediante apresentação de contrato, autorização, termo de compartilhamento de infraestrutura, cessão de uso ou documento equivalente firmado com a concessionária, permissionária, detentora da infraestrutura ou empresa legitimamente autorizada à exploração da rede utilizada.

f) **Na hipótese de solução satelital admitida para o Lote 03, a exigência prevista no item anterior deverá ser apresentada apenas quando houver utilização de infraestrutura terrestre de apoio na entrega do serviço, compatível com a arquitetura da solução ofertada.**

g) Apresentar o **Atestado de Visita Técnica** ao local onde serão executados os serviços ou **Declaração de Renúncia de Visita Técnica** do Sesc/AM, comprovando

que os responsáveis técnicos da empresa receberam todas as informações pertinentes à execução dos serviços, conforme modelo descrito no **ANEXO IV e ANEXO V**, respectivamente, deste Edital. Não será aceito profissional autônomo.

9.1.3 DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA PRELIMINAR PARA VALIDAÇÃO DE REDUNDÂNCIA (APLICÁVEL AOS LOTES 02 E 03, NA HIPÓTESE PREVISTA)

9.1.3.1. Na hipótese de fornecimento do Lote 03 com solução via FIBRA ÓPTICA por CONTRATADA DISTINTA da responsável pelo Lote 02, para fins de validação da redundância operacional do circuito do Lote 03, será exigido que as licitantes dos Lotes 02 e 03 apresentem, **DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA PRELIMINAR DA SOLUÇÃO OFERTADA**, contendo, no mínimo:

- I. Tecnologia empregada;
- II. PoP de atendimento/concentração;
- III. Infraestrutura de transporte;
- IV. Última milha;
- V. Trânsito IP; e
- VI. Arquitetura geral da solução.

9.1.3.2. A área técnica do SESCO/AM realizará análise comparativa das infraestruturas apresentadas para verificação do grau de independência física e lógica entre os circuitos principal (Lote 02) e redundante (Lote 03).

9.1.3.3. Sempre que julgar necessário à adequada validação da independência de infraestrutura, o SESCO/AM poderá exigir da licitante a apresentação de declarações e evidências técnicas complementares, incluindo, mas não se limitando a:

- I. Declaração formal do provedor;
- II. Indicação do ASN (Autonomous System Number) utilizado;
- III. Diagrama técnico demonstrando a segregação de rotas; e
- IV. Declaração de inexistência de compartilhamento de backbone entre os circuitos.

9.1.3.4. Será considerada **INCOMPATÍVEL** com a finalidade de redundância, podendo ensejar a **INABILITAÇÃO TÉCNICA** da licitante do Lote 03, a identificação de compartilhamento de elementos críticos de infraestrutura capazes de ocasionar indisponibilidade simultânea dos circuitos, especialmente:

- I. Utilização da mesma última milha;
- II. Compartilhamento do mesmo PoP de concentração local/regional;

- III. Compartilhamento da mesma rota óptica principal de acesso;
- IV. Compartilhamento da mesma rede de transporte óptico metropolitano/regional diretamente responsável pelo atendimento dos circuitos; e
- V. Compartilhamento de equipamentos ativos diretamente responsáveis pelo atendimento do circuito.

9.1.3.5. O compartilhamento de elementos não críticos poderá ser admitido desde que não comprometa a independência operacional da solução redundante, a critério técnico do SESC/AM.

9.1.4 REGULARIDADE FISCAL

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF);
- b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo à sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto da presente licitação;
- c) Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual e Municipal da sede do licitante, na forma da lei. Se o licitante não for contribuinte deverá apresentar Certidão de Não-Contribuinte;
- d) Certidão de Regularidade com a Fazenda Federal, constando de: Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, da sede e da filial quando esta for a licitante, vigente.
- e) Certidão de Regularidade Fiscal (CRF), junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, no cumprimento dos encargos instituídos por lei, expedido pela Caixa Econômica Federal;
- f) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

9.1.4.1 Caso as certidões expedidas pelas Fazendas Federal, Estadual, Municipal e Poder Judiciário da Justiça do Trabalho sejam POSITIVAS, o Sesc se reserva o direito de só aceitá-las se as mesmas contiverem expressamente o efeito de NEGATIVA, nos termos dos artigos 205 e 206 do Código Tributário Nacional, passado pelo seu emitente.

9.1.4.2 Sendo ou não contribuinte, o licitante fica obrigado a apresentar as certidões de regularidade expedidas pelas fazendas federal, estadual e municipal, nos termos das alíneas “c” a “d” do subitem 9.1.3 deste edital.

9.1.4.3 Todos os documentos apresentados deverão estar em nome do licitante e com o número do CNPJ e endereço respectivo. Se o licitante for matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, se for filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que pela própria natureza, forem comprovadamente emitidos apenas em nome da matriz.

9.1.5 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

a) Certidão negativa de falência ou execução patrimonial, expedida pelo distribuidor da sede da licitante.

9.2 As documentações supracitadas deverão ser apresentadas na forma da lei vigente.

9.3 O Pregoeiro poderá consultar as certidões a que se referem às alíneas **c, d, e e f** do item 9.1.4 no Sistema de Cadastro de Fornecedor – SICAF, para verificação das condições de habilitação das licitantes.

9.4 Caso a licitante esteja com algum documento ou informação vencido ou não atualizado no SICAF, ser-lhe-á assegurado o direito de encaminhar, na própria sessão, a documentação atualizada.

9.5 No caso de documentos extraídos da internet, será facultado ao Pregoeiro realizar pesquisa para efeito de confirmação da veracidade ou validade desses.

9.6 As provas referidas nas alíneas **a e b** do subitem 9.1.4 poderão ser feitas por meio de documentos.

9.7 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos em substituição aos documentos requeridos neste Edital.

9.8 É facultado ao pregoeiro realizar diligências para sanar falhas formais na documentação de habilitação.

9.9 No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas ou dos documentos e a sua validade jurídica, desde que devidamente justificado.

9.10 Eventuais falhas, omissões ou outras irregularidades nos documentos de habilitação poderão ser sanadas até o final da sessão pública de processamento do Pregão, seja por substituição ou apresentação de documentos, seja por verificação através de meio eletrônico.

9.11 As diligências mencionadas no subitem 9.3 ficarão prejudicadas caso o acesso via internet esteja indisponível, por qualquer que seja a razão, ou as informações contidas nos referidos sites não sejam suficientes para atestar a regularidade fiscal da licitante, fato que ensejará a inabilitação da empresa.

9.12 Os documentos remetidos por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Compras.gov.br poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pelo Pregoeiro.

9.13 O Sesc/AM não autenticará documentos, mesmo à vista dos originais, sendo que os documentos apresentados integrarão o processo.

9.14 Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza são emitidos somente em nome da matriz.

9.15 Serão inabilitadas do certame as licitantes que apresentarem documentação em

desconformidade com o solicitado neste Edital e Anexos.

9.16 A documentação de habilitação deverá estar válida na data da Sessão Pública e/ou data da convocação. Quando não constar o prazo de validade nos documentos listados, esta será considerada como sendo de 120 (cento e vinte) dias corridos contados da expedição das mesmas.

9.17 Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a licitante será declarada vencedora.

10 JULGAMENTO

10.1 O julgamento desta licitação será feito pelo critério de **MENOR PREÇO POR LOTE**, observadas as demais condições deste edital e seus anexos.

10.2 Os lances apresentados deverão referir-se ao valor do **LOTE** constante na proposta.

10.3 Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à conferência posterior àquela realizada durante a sessão.

10.4 Caso ocorra alguma irregularidade que cause danos ao processo, a empresa classificada em primeiro lugar para o fornecimento será chamada a se justificar. Se a justificativa não for satisfatória, e ocorrer desclassificação, serão analisadas, na ordem de classificação, as propostas dos demais licitantes, para que dentro dos procedimentos previstos nesta Licitação, seja classificada em primeiro lugar para o fornecimento a empresa que primeiro cumprir todas as exigências.

10.5 A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

10.6 A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

11. QUESTIONAMENTOS E ESCLARECIMENTOS AO EDITAL

11.1 Qualquer interessado poderá solicitar esclarecimentos ou apresentar questionamentos sobre os termos deste Edital, no todo ou em parte, até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para o recebimento das propostas.

11.1.1 Os pedidos de esclarecimento ou questionamentos deverão ser encaminhados eletronicamente para o e-mail licitacao.sesc@sesc-am.com.br, ou, na impossibilidade técnica, protocolados na Sede Administrativa do Sesc Amazonas (Rua Henrique Martins, nº 427, Centro, Manaus-AM), das 08h30 às 16h00, de segunda a sexta-feira, em dias úteis.

11.1.2 Transcorrido o prazo previsto neste item sem manifestação, presume-se que os interessados concordam com os termos do edital, não sendo admitidos questionamentos posteriores quanto às disposições editalícias.

11.2 Os pedidos deverão ser apresentados por meio de comunicação formal contendo a identificação do interessado e, quando apresentados em nome de pessoa jurídica, deverão estar acompanhados da comprovação dos poderes de representação do signatário (contrato social ou procuração).

11.3 O Sesc/AM não se responsabiliza por comunicações eletrônicas não recebidas em virtude de falhas técnicas no servidor ou navegador do emissor.

11.4 O questionamento ou pedido de esclarecimento não suspende, como regra, os prazos do certame, salvo se o Pregoeiro, de forma motivada, considerar necessária a alteração do edital ou prazo maior para análise da questão apresentada.

11.4.1 As respostas serão publicadas no sítio eletrônico oficial (www.sesc-am.com.br/licitacao) e na plataforma de disputa, ficando disponíveis a todos os interessados até o dia anterior à abertura da sessão.

11.4.2 Acolhida a petição contra o Edital ou havendo necessidade de prazo maior para julgamento da questão, nova data será designada pelo Pregoeiro para a realização do certame, informando às licitantes por meio do sistema.

11.4.3 Para fins de contagem de prazo, deverá ser excluído o dia do início e incluído o dia do vencimento, devendo os dias serem contados consecutivamente, sendo que seu início e término se dará sempre em dia de funcionamento do Sesc/AM.

12. RECURSOS E CONTRARRAZÕES

12.1 Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer.

12.1.1 O prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

12.1.2 A licitante que manifestar intenção de recurso deverá apresentar as razões do recurso no prazo de 2 (dois) dias úteis, conforme previsto no Art. 30 da Resolução Sesc nº 1.593/2024. As demais licitantes ficam, desde já, intimadas a, se desejarem, apresentarem contrarrazões no mesmo prazo, que começará a contar a partir do término do prazo para a apresentação do recurso. Será garantido aos interessados o acesso imediato aos elementos essenciais para a defesa de seus interesses.

12.2 A falta de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer importará na decadência desse direito, ficando o Pregoeiro autorizado a encaminhar o processo para adjudicação e homologação.

12.3 A decisão do Pregoeiro deverá ser motivada e submetida à apreciação da autoridade responsável pela licitação.

12.4 O acolhimento do recurso invalidará apenas os atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.5 Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.

12.6 Não serão conhecidos os recursos interpostos após os respectivos prazos legais.

12.7 Caso a licitante classificada em primeiro lugar seja desclassificada, depois de julgados os recursos interpostos e até a homologação/adjudicação do processo licitatório, será procedida a chamada das licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para que a segunda classificada, desde que preencha as condições de habilitação, seja declarada vencedora, nas condições de sua Proposta Vencedora.

12.8 Os recursos terão efeito suspensivo.

13 INTERPOSIÇÃO, QUESTIONAMENTOS E JULGAMENTO DE RECURSOS

13.1 Da desclassificação das propostas comerciais somente caberá pedido de reconsideração à Comissão Permanente de Licitação, com a justificativa de suas razões, a ser apresentado, **durante a sessão pública** em que for proferida.

13.2 A Comissão Permanente de Licitação analisará e decidirá de imediato o pedido de reconsideração, sendo-lhe facultado, para tanto, suspender a Sessão Pública.

13.3 Da decisão da Comissão Permanente de Licitação relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso.

13.4 As decisões referentes a este Pregão serão divulgadas no site www.sesc-am.com.br/licitacao e no Compras.gov.br, sendo de inteira responsabilidade da licitante o acompanhamento da divulgação de cada fase.

13.5 Não serão conhecidos questionamentos e recursos interpostos fora das condições e dos prazos estabelecidos neste Edital.

14 MARCO TEMPORAL DA DOCUMENTAÇÃO

14.1. Para fins de habilitação, todos os documentos apresentados pelos licitantes deverão comprovar o atendimento às condições de participação e qualificação existentes **na data e hora marcadas para a abertura da sessão pública** deste certame.

14.2. Documentos que atestem fatos ou condições jurídicas, técnicas, fiscais ou econômico-financeiras ocorridas após a data de abertura da licitação não serão aceitos para fins de habilitação, sob pena de violação aos princípios da isonomia e da competitividade.

14.3. Será admitido o saneamento de falhas e a complementação de informações, desde que destinados a esclarecer ou confirmar **fatos preexistentes** à data de abertura deste certame.

14.4. As certidões de regularidade fiscal e trabalhista deverão estar válidas na data da abertura da sessão, sendo responsabilidade do licitante a manutenção de sua validade durante todo o procedimento licitatório.

14.5. A licitante deverá apresentar documentação válida na data de abertura do certame e mantê-la regular até a convocação para contratação, podendo ser exigida a atualização de certidões eventualmente vencidas após a sessão.

15 HOMOLOGAÇÃO, ADJUDICAÇÃO E CONTRATAÇÃO

15.1 Concluídos os procedimentos no sistema Compras.gov.br, o processo será encaminhado pela Seção de Aquisições para a homologação interna da licitação e posterior emissão do OC – Ordem de Compra bem como assinatura do Termo de Registro de Preços ou Instrumento Contratual.

15.2 Homologado internamente, o processo licitatório, a licitante vencedora será convocada a assinar o Termo de Registro de Preços ou Instrumento Contratual em até 03 (três) dias corridos (ANEXO III).

15.3 O prazo de convocação para assinatura do Termo de Registro de Preços ou Instrumento Contratual, poderá ser prorrogado 1(uma) única vez, quando solicitado pela parte, durante o seu transcurso, desde que devidamente justificado e aceito pela Instituição.

15.4 Se a licitante vencedora não cumprir com o prazo para assinatura ou retirada do termo ou instrumento contratual, ou recusar a assiná-lo ou recebê-lo, a Seção de Aquisições convocará, sucessivamente, as licitantes remanescentes na ordem de classificação, até que seja declarado o novo vencedor.

15.5 Caso o licitante vencedor não compareça para a assinatura, ou se recuse a tal, injustificadamente, terá seus preços invalidados e será penalizado com a suspensão do direito de licitar e contratar com o Sesc/AM pelo prazo de até 03 (três) anos, além das demais penalidades previstas em lei e neste instrumento convocatório.

15.6 Havendo fixação de obrigações preliminares à assinatura do Termo de Registro de Preços, dispostas nos Anexos deste Edital, o não cumprimento importará na convocação sucessiva das licitantes remanescentes, na ordem de classificação, até que seja declarado o novo vencedor que as atenda.

16 PENALIDADE/SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1 É vedado aos licitantes descumprir as normas dos editais de licitação e seus anexos, considerando-se como descumprimento, dentre outras, as seguintes condutas:

- a) Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação, conluio ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo do procedimento licitatório, com o intuito de obter, para si ou para outrem, vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação;
- b) Deixar de entregar documentação exigida para o certame;

- c) Apresentar documentação falsa ou recusar-se, injustificadamente, a apresentar documentos que lhe sejam solicitados, dentro do prazo cabível;
- d) Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- e) Não manter a proposta apresentada.

16.2 A recusa injustificada em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, e poderá acarretar ao licitante: à perda do direito à contratação, à perda das garantias de propostas oferecidas, bem como a aplicação de suspensão do direito de licitar ou contratar com o Sesc pelo período de até 3 (três) anos.

16.3 O prazo de convocação referido no subitem 16.2 poderá ser prorrogado uma única vez, desde que a prorrogação seja solicitada pela parte interessada durante o transcurso do prazo original, mediante apresentação de motivo devidamente justificado e aceito pelo Sesc/AM, conforme o disposto no artigo 32, §1º da Resolução SESC nº 1.593/2024.

16.4 Havendo inadimplemento total ou parcial dos serviços contratados, o fornecedor fica sujeito às seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) multa de até 10% do valor do total;
- c) rescisão contratual;
- d) impedimento de licitar com o SESC pelo período de até 03 (três) anos.

16.5 As multas e outras penalidades aplicáveis só poderão ser relevadas nos casos fortuitos ou de força maior, devidamente comprovados, mediante decisão fundamentada.

16.6 Ensejará em impedimento do direito de licitar, com aplicação de abrangência nacional, por um período mínimo de 4 (quatro) e máximo de 6 (seis) anos, nos seguintes casos:

- a) Apresentação de declaração ou documentação falsa exigida para o certame, ou fornecimento de declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- b) Fraude durante o processo licitatório ou na execução do contrato;
- c) Comportamento inidôneo ou prática de qualquer tipo de fraude;
- d) Realização de atos ilícitos com o intuito de frustrar os objetivos da licitação.

16.6.1 As penalidades estabelecidas são independentes e terão aplicação cumulativa e consecutiva, a critério do Sesc/AM, e será garantida a concessão de ampla defesa.

17 PAGAMENTOS

17.1 O pagamento pelo fornecimento do objeto desta licitação, será efetuado diretamente na conta bancária indicada pela licitante vencedora, no prazo de até 15(quinze) dias úteis após a entrega da nota fiscal/fatura devidamente atestada pelo requisitante ou a quem este delegar poderes, na qual deverá estar especificada a

quantidade fornecida, com o respectivo valor unitário e total e a comprovação de recebimento pelo Sesc Amazonas.

17.2 A nota fiscal/fatura deverá ser emitida em nome da unidade do Serviço Social do Comércio – Sesc/AM (matriz ou filial) indicada na Ordem de Compra, instrumento contratual ou documento equivalente, observando-se o respectivo CNPJ, endereço e demais dados fiscais.

17.3 Na nota fiscal deverão constar os dados bancários para depósito do valor devido relativo ao fornecimento do objeto desta licitação.

17.4 O Sesc/AM não realiza pagamento por meio de boleto bancário.

17.5 A correta emissão do documento fiscal, em observância à unidade demandante e à legislação tributária vigente, é de inteira responsabilidade da contratada, não sendo admitida a emissão em CNPJ diverso daquele indicado pelo Sesc/AM.

17.6 Na hipótese de emissão incorreta da nota fiscal/fatura, o documento será recusado para fins de atesto e pagamento, ficando o prazo de pagamento suspenso até a sua devida regularização, sem quaisquer ônus para o Sesc/AM.

17.7 Para atesto e posterior envio para pagamento, a nota fiscal deverá ser apresentada pela empresa ao Sesc/AM devidamente acompanhada de prova de regularidade relativa:

- a) à Fazenda Federal e Seguridade Social – INSS (Conjunta);
- b) à Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou da sede da licitante;
- c) ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS; e
- d) à Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

17.8 A documentação acima deverá ser apresentada na forma da lei vigente, podendo ser substituída pela Certidão emitida pelo Sistema de Cadastro de Fornecedor – SICAF, como documento comprobatório de regularidade fiscal.

17.9 Caso o faturamento apresente alguma incorreção, a nota fiscal será devolvida para a devida correção e o prazo de pagamento alterado sem quaisquer ônus para o Sesc/AM.

17.10 Em razão das obrigações acessórias decorrentes da Legislação vigente que regem os tributos e contribuições incidentes sobre os pagamentos das notas fiscais correspondentes ao objeto da licitação, o Sesc/AM também poderá fazer, caso haja incidência, as retenções devidas ao IR, INSS, PIS, COFINS e Contribuição Social.

17.11 Os pagamentos efetuados após decorrido o prazo estipulado serão corrigidos monetariamente pelos índices oficiais em vigor.

18. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

18.1 As partes, por si, seus gestores, empregados e prepostos, declaram que os dados pessoais pertinentes serão utilizados, única e exclusivamente para as finalidades

contratuais, dando perfeito cumprimento às regras da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709 de 14/08/2018).

19 DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1 Todas as informações da presente licitação, tais como os esclarecimentos de dúvidas, erratas, adendos, julgamentos, recursos, resultados e outros estarão disponíveis da página eletrônica oficial da entidade www.sesc-am.com.br/licitacao.

19.1.1 A licitante deverá, obrigatoriamente, acompanhar as informações deferidas no item anterior no site, durante o processo licitatório até a adjudicação ao vencedor, eximindo-se o Sesc/AM da responsabilidade das alegações de desconhecimento de quaisquer informações sobre a presente licitação.

19.2 A participação nesta licitação implica na inteira aceitação de todos os termos deste Edital e seus anexos.

19.2.1 É vedada a subcontratação de outra empresa para o fornecimento do objeto deste Edital.

19.3 Não constituirão motivo de desclassificação simples omissões, irrelevantes para o entendimento das propostas ou que não causem prejuízo para a Administração, nem firam os direitos das demais licitantes.

19.4 A instituição se resguarda do direito de realizar visita técnica, caso julgue necessário, através do Técnico designado pelo Requisitante, nas instalações do licitante vencedor, devendo emitir parecer técnico por ocasião da visita.

19.4.1 Instalações consideradas inadequadas, na forma do subitem 19.4, poderá ocasionar a desclassificação do Licitante.

19.5 O Sesc/AM reserva-se o direito de revogar ou cancelar a presente licitação na forma prevista em lei, nos termos do art. 62 da Resolução Sesc Nº 1.593/2024, sem que caiba à(s) licitante(s) direito à indenização ou reclamação de qualquer espécie.

19.6 A Comissão Permanente de Licitação, observadas as disposições gerais pertinentes a qualquer fase do processo desta licitação, reserva-se o direito de solicitar aos licitantes esclarecimentos complementares necessários para uma perfeita apreciação e julgamento das propostas.

19.7 Na contagem dos prazos estabelecidos no presente edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-á dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário. Só se iniciam e vencem os prazos aqui referidos em dia de funcionamento do Sesc/AM.

19.8 A contratada e seus sucessores se responsabilizarão por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que, a qualquer título, venham causar à imagem do Sesc/AM e/ou terceiros, em decorrência da execução indevida do objeto da licitação.

19.9 Independentemente de declaração expressa, a apresentação dos documentos e da proposta implica a aceitação plena e total das condições e exigências deste

instrumento convocatório e seus anexos, a veracidade e autenticidade das informações constantes nos documentos apresentados, e ainda, a inexistência de fato impeditivo a participação da empresa, o qual na incidência obriga o licitante a comunicar ao Sesc/AM, quando ocorrido durante o certame.

19.10 As empresas licitantes são responsáveis, em qualquer época, pela fidelidade e legitimidade das informações constantes dos documentos apresentados.

19.11 Os pagamentos efetuados, após decorrido o prazo estipulado, serão corrigidos monetariamente pelos índices oficiais em vigor.

19.12 A proposta, após sua abertura, vincula o licitante aos termos do presente edital e da Resolução SESC Nº 1.593/2024.

19.13 Os casos omissos neste edital e as dúvidas suscitadas serão resolvidos pela Comissão Permanente de Licitação.

19.14 São partes integrantes deste Edital os seguintes anexos:

ANEXO I – Termo de Referência

ANEXO II – Modelo de Proposta

ANEXO III – Minuta de Contrato

ANEXO IV – Atestado de Visita Técnica

ANEXO V – Declaração de Renúncia de Visita Técnica

Manaus, 08 de Junho de 2026.

SEÇÃO DE AQUISIÇÕES
SESC/AM

ANEXO I
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 027/2026
TERMO DE REFERÊNCIA

1– OBJETO

1.1 CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE LINK DE INTERNET DEDICADA, PARA ATENDIMENTO ÀS UNIDADES DO SESC AMAZONAS LOCALIZADAS NOS MUNICÍPIOS DE MANAUS E MANACAPURU, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, CONFORME CONDIÇÕES, QUANTIDADES E EXIGÊNCIAS ESTABELECIDAS NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.

1.2 A tabela a seguir define as condições, quantidades e exigências necessárias para fornecimento do objeto.

Tabela 1 - Links de Internet dedicada por lote

LOTE 01 – MANAUS (LINK PRINCIPAL 200 Mbps)			
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QTD
1	Parcela única – Instalação, configuração e ativação do circuito do Link Dedicado 200 Mbps – Manaus , incluindo fornecimento/instalação de CPE/roteador, materiais e infraestrutura necessários, conforme Termo de Referência.	Serviço	1
2	Mensalidade – Serviço de Acesso à Internet (Link Dedicado), entregue via fibra óptica 100% , na modalidade dedicada , com velocidade mínima de 200 Mbps , para Manaus .	Mês	12
LOTE 02 – MANACAPURU (HOTEL) – LINK PRINCIPAL			
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QTD
3	Parcela única – Instalação, configuração e ativação do circuito do Link Dedicado 400 Mbps – Manacapuru (Hotel) , incluindo fornecimento/instalação de CPE/roteador, materiais e infraestrutura necessários, conforme Termo de Referência.	Serviço	1

4	Mensalidade – Serviço de Acesso à Internet (Link Dedicado), entregue via fibra óptica 100% , na modalidade dedicada , com velocidade mínima de 400 Mbps , para Manacapuru – Hotel .	Mês	12
LOTE 03 – MANACAPURU (HOTEL) – LINK REDUNDANTE			
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QTD
5	Parcela única – Instalação, configuração e ativação do circuito do Link Dedicado Redundante 200 Mbps – Manacapuru (Hotel) , incluindo fornecimento/instalação de CPE/roteador, materiais e infraestrutura necessários, conforme Termo de Referência.	Serviço	1
6	Mensalidade – Serviço de Acesso à Internet (Link Dedicado) Redundante , entregue via fibra óptica ou satélite (Coorporativa) , na modalidade dedicada , com velocidade mínima de 200 Mbps , para Manacapuru – Hotel (Redundância) .	Mês	12

1.3 A contratação do objeto será realizada por meio de processo licitatório, na modalidade Pregão Eletrônico, observando os termos do Regulamento de Licitações e Contratos do SESC, aprovado pela Resolução SESC nº 1.593/2024, e demais normas aplicáveis.

1.4 O critério de julgamento adotado será o de **MENOR PREÇO POR LOTE**, conforme previsto na Resolução SESC nº 1.593/2024. A contratação por lote justifica-se pela necessidade de unicidade de responsabilidade técnica e operacional, garantindo a perfeita integração entre implantação (instalação/configuração/ativação), operação contínua, suporte e cumprimento dos níveis de serviço (SLA), evitando risco de inexecuibilidade e conflitos de responsabilidade.

1.5 Para fins desta contratação, os lotes serão definidos por localidade, conforme Tabela 1, admitindo-se a participação e adjudicação por lote, de modo a ampliar a competitividade e assegurar a proposta mais vantajosa para cada local de atendimento, sem comprometer a gestão e a responsabilidade técnica do objeto.

1.6 O objeto caracteriza-se como serviço contínuo de telecomunicações, destinado ao fornecimento de link de internet dedicada, essencial para a execução das atividades institucionais do Sesc/AM.

1.7 Os lotes serão adjudicados de forma independente, podendo resultar em contratação com fornecedores distintos entre si, não havendo vínculo contratual obrigatório entre os lotes. Contudo, dentro de cada lote, os itens que o compõem são indissociáveis, devendo ser executados integralmente pela mesma CONTRATADA, vedada a contratação fracionada entre instalação/ativação e mensalidade, bem como, quando aplicável, entre link principal e link redundante do mesmo local. Permanecem aplicáveis, para os itens que contemplem redundância, as exigências técnicas específicas de segregação de backbone e de última milha, com utilização de rotas físicas e infraestruturas independentes, com vistas à garantia da continuidade do serviço, alta disponibilidade e mitigação de riscos de indisponibilidade, em observância aos princípios da eficiência, economicidade e da seleção da proposta mais vantajosa, nos termos da Resolução SESC nº 1.593/2024.

1.7.1 Para o Lote 03, considerando as limitações regionais de infraestrutura de telecomunicações, especialmente quanto à disponibilidade de rotas físicas distintas e à diversidade de Pontos de Presença (POPs) das operadoras, destaca-se que, embora existam múltiplos provedores de backbone, há compartilhamento significativo de infraestrutura e caminhos ópticos, o que pode comprometer a efetividade da redundância contratada. Dessa forma, as exigências de segregação de backbone e de última milha deverão ser avaliadas à luz da viabilidade técnica local, devendo a contratada comprovar, sempre que possível, a utilização de rotas físicas distintas e independentes, sob pena de caracterização de redundância lógica e não física.

1.8 O contrato a ser firmado terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data da última assinatura eletrônica/digital, podendo ser prorrogado sucessivamente, até o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses, nos termos da Resolução SESC nº 1.593/2024, desde que comprovada a vantajosidade.

1.9 O prazo de execução contratual será contado a partir da realização da reunião inicial de alinhamento (kick-off), devidamente formalizada em ata, conforme disposto neste Termo de Referência e compreenderá as seguintes etapas sequenciais:

- a) **Planejamento e definição da solução:** elaboração e apresentação do diagrama técnico da solução, em até 05 (cinco) dias corridos após o kick-off;

b) **Análise e aprovação do diagrama técnico:** etapa necessária para validação da arquitetura proposta, constituindo condição obrigatória para o início da implantação, devendo a CONTRATANTE se manifestar quanto à sua aprovação no prazo de até 05 (cinco) dias corridos, contados do recebimento do diagrama, podendo solicitar ajustes ou complementações, hipótese em que o prazo será reiniciado após nova submissão pela CONTRATADA

c) **Implantação da solução:** execução dos serviços de instalação, configuração e ativação do circuito, em até 15 (quinze) dias corridos, contados da **APROVAÇÃO DO DIAGRAMA TÉCNICO** pela CONTRATANTE;

d) **Validação técnica:** realização dos testes de funcionamento e desempenho do serviço, conforme critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

e) **Aceite do objeto:** formalização do recebimento provisório e definitivo, conforme procedimentos estabelecidos neste Termo de Referência.

1.9.1. As etapas e prazos acima constituem visão resumida do cronograma de implantação, cujo detalhamento operacional encontra-se nas Seções 5 (Instalação e Ativação do Serviço) e 8 (Aceitabilidade do Objeto). Os prazos previstos nesta cláusula integram o prazo total de implantação estabelecido neste Termo de Referência;

1.9.2. Caso ocorram pendências, atrasos ou impedimentos atribuíveis à CONTRATANTE, inclusive indisponibilidade de acesso, necessidade de informações, autorizações internas ou atrasos na manifestação de aprovação), os prazos afetados poderão ser suspensos e/ou reprogramados, mediante registro formal, sem prejuízo da manutenção do equilíbrio contratual.

1.10 Independentemente dos marcos intermediários previstos no item 1.9, **o prazo total máximo para a implantação inicial do objeto (compreendendo desde o kick-off até a disponibilização do serviço em condições de recebimento definitivo) não deverá ultrapassar 30 (trinta) dias corridos**, observado o disposto nas Seções 5 (Instalação e Ativação do Serviço) e 8 (Aceitabilidade do Objeto).

Parágrafo único: *O prazo poderá ser excepcionalmente prorrogado, mediante justificativa técnica formal apresentada pela CONTRATADA e expressamente aceita pela CONTRATANTE, com registro formal das razões e dos impactos no cronograma, desde que não haja prejuízo ao interesse institucional e mantido o equilíbrio contratual*

1.11 Eventuais dúvidas ou omissões deste Termo de Referência serão resolvidas com base na legislação vigente, especialmente a Resolução SESC nº 1.593/2024, bem como nos princípios da legalidade, economicidade, eficiência e interesse público.

2– JUSTIFICATIVA DA AQUISIÇÃO

2.1 A presente contratação tem por finalidade assegurar a disponibilidade contínua, o desempenho adequado e a segurança da conectividade de dados das unidades do Sesc Amazonas, especialmente a unidade administrativa em Manaus e o Hotel Sesc Manacapuru, as quais dependem diretamente de acesso à internet para execução de suas atividades institucionais e operacionais.

A conectividade de rede constitui elemento essencial para o funcionamento dos sistemas corporativos, aplicações internas, serviços administrativos, sistemas de gestão hoteleira, bem como para o acesso à internet disponibilizado aos usuários e hóspedes, sendo fator crítico para a continuidade dos serviços prestados pela instituição.

A eventual indisponibilidade, degradação de desempenho ou instabilidade dos serviços de conectividade pode ocasionar impactos significativos nas atividades do Sesc Amazonas, incluindo interrupção de sistemas, prejuízos operacionais, comprometimento da experiência dos usuários e riscos à integridade das operações, especialmente em unidades descentralizadas, como o Hotel Sesc Manacapuru.

Nesse contexto, justifica-se a contratação de links dedicados de internet, com garantia de banda, baixa latência, monitoramento contínuo e níveis mínimos de serviço (SLA), de modo a assegurar a qualidade, estabilidade e previsibilidade da conectividade.

Adicionalmente, a exigência de solução com redundância de acesso e independência de infraestrutura visa mitigar riscos associados a falhas físicas,

lógicas ou operacionais, garantindo maior resiliência do ambiente de rede e continuidade dos serviços, mesmo em situações adversas.

Dessa forma, a solução proposta está alinhada aos princípios da eficiência, continuidade do serviço e interesse institucional, sendo indispensável para o adequado funcionamento das atividades do Sesc Amazonas.

3– ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.1 LINK DEDICADO E CONDIÇÕES MÍNIMAS DE FORNECIMENTO

3.1.1 A velocidade deverá ser ofertada conforme descrito na Tabela 1, com acesso à internet dedicado (100%);

3.1.2 O serviço deverá ser prestado por meio de link de internet dedicada em fibra óptica, para o lote 01 e 02. Para o Lote 03 além da solução em fibra óptica poderá ser ofertada solução satelital.

3.1.3 Independente do Lote e da tecnologia empregada (fibra óptica ou satélite corporativo - quando permitido), a CONTRATADA deverá apresentar **DIAGRAMA TÉCNICO DA SOLUÇÃO PROPOSTA**, contendo as informações necessárias para validação da arquitetura lógica da solução, dos equipamentos envolvidos, tecnologia empregada, ponto de entrega e forma de contingência operacional nos termos deste Termo de Referência.

3.1.4 Para o Lote 03, quando o fornecimento do circuito redundante ocorrer por meio de fibra óptica e a mesma CONTRATADA for responsável também pelo circuito principal do Hotel Sesc Manacapuru (Lote 02), **visando garantir a continuidade do serviço em caso de sinistros físicos ou lógicos, o circuito redundante deverá, OBRIGATORIAMENTE, utilizar infraestrutura de acesso (última milha) e backbone distintos do circuito principal**. Não sendo, portanto, permitida a utilização de última milha compartilhada, devendo a rota física da fibra óptica e o trânsito IP serem totalmente independentes. A comprovação desta segregação deverá ser apresentada na reunião inicial de alinhamento (kick-off), por meio do diagrama técnico.

3.1.5 Ainda em relação ao Lote 03, caso a solução ofertada pela CONTRATADA seja via satélite, fica dispensada **EXCLUSIVAMENTE** a comprovação de segregação física de última milha e backbone, em razão da natureza distinta da tecnologia utilizada.

3.1.6 NA HIPÓTESE DE FORNECIMENTO DO LOTE 03 COM SOLUÇÃO VIA FIBRA ÓPTICA POR CONTRATADA DISTINTA DA RESPONSÁVEL PELO LOTE 02, para fins de validação da redundância operacional do circuito do Lote 03, será exigido que as licitantes dos Lotes 02 e 03 apresentem, na fase de habilitação, documentação técnica preliminar da solução ofertada, contendo, no mínimo, informações relativas à tecnologia empregada, PoP de atendimento/concentração, infraestrutura de transporte, última milha, trânsito IP e arquitetura geral da solução. A CONTRATANTE realizará análise comparativa das infraestruturas apresentadas para verificação do grau de independência física e lógica entre os circuitos principal e redundante.

3.1.6.1. Será considerada **INCOMPATÍVEL** com a finalidade de redundância da contratação, podendo ensejar a **INABILITAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE DO LOTE 03**, a identificação de compartilhamento de elementos críticos de infraestrutura capazes de ocasionar indisponibilidade simultânea dos circuitos, especialmente:

- a) Utilização da mesma última milha;
- b) Compartilhamento do mesmo PoP de concentração local/regional;
- c) Compartilhamento da mesma rota óptica principal de acesso;
- d) Compartilhamento da mesma rede de transporte óptico metropolitano/regional diretamente responsável pelo atendimento dos circuitos;
- e) Compartilhamento de equipamentos ativos diretamente responsáveis pelo atendimento do circuito.

O compartilhamento de elementos não críticos da infraestrutura de telecomunicações, tais como postes, trechos secundários de backbone, trânsito IP nacional/internacional ou estruturas de transporte não diretamente vinculadas ao ponto de atendimento, poderá ser admitido desde que não comprometa a independência operacional da solução redundante, a critério técnico da CONTRATANTE.

Parágrafo único: *A exigência prevista nos itens 3.1.6 e 3.1.6.1 decorre da necessidade de assegurar efetiva redundância operacional entre os circuitos principal e redundante do Hotel Sesc Manacapuru, considerando a prática recorrente de compartilhamento de infraestrutura de telecomunicações entre operadoras e provedores regionais, incluindo redes de transporte, PoPs, backbone*

e demais elementos críticos de conectividade, circunstância que pode comprometer a continuidade do serviço em caso de indisponibilidade física ou lógica da infraestrutura compartilhada.

3.2 PARÂMETROS DE DESEMPENHO E DISPONIBILIDADE

3.2.1 O fornecimento de acesso à Internet para os Lotes 01, 02 e 03 deverá ocorrer de forma dedicada e não compartilhada, com disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, constituindo-se em acesso permanente e com conectividade IP plena entre a CONTRATANTE e a Internet.

3.2.2 Para os Lotes 01 e 02, a solução deverá ser disponibilizada obrigatoriamente por meio de fibra óptica. Para o Lote 03, será admitida solução em fibra óptica ou satélite corporativo, nos termos deste Termo de Referência. As soluções deverão atender às velocidades mínimas previstas na Tabela 1, contemplando mecanismo de proteção e mitigação de ataques do tipo Anti-DDoS, devendo ainda atender aos seguintes requisitos:

- a) Para soluções em fibra óptica o tempo médio de desempenho de latência, entre o roteador de acesso da CONTRATANTE e o núcleo da rede da CONTRATADA, deverá ser no máximo de 50 (cinquenta) milissegundos. O tempo de latência (período de tempo que um pacote IP percorre entre um ponto de origem até seu destino) deverá ser comprovado através de relatórios estatísticos de acompanhamento via portal Web da CONTRATADA, disponibilizado após a assinatura do Contrato.
- b) Para soluções satelitais admitidas no Lote 03, a latência deverá observar parâmetros compatíveis com a tecnologia ofertada, não podendo, contudo, comprometer a operação dos sistemas da CONTRATANTE, devendo situar-se, preferencialmente, em patamar compatível com soluções satelitais corporativas de baixa órbita ou geoestacionárias otimizadas
- c) A CONTRATADA deverá disponibilizar circuito de banda útil em 100% do tempo. Esse circuito não poderá ser fornecido como um somatório de vários circuitos individuais de forma balanceada.
- d) O backbone da CONTRATADA deverá ter garantia de desempenho e suporte a diversos protocolos e permitir a utilização de endereçamento IP

Público;

e) A CONTRATADA deverá fornecer, conforme Tabela 4, endereços IPv4 públicos válidos e plenamente roteáveis na Internet, observando as quantidades mínimas de IPs públicos utilizáveis para cada item/unidade. Para soluções terrestres (fibra óptica), os endereços deverão ser disponibilizados em bloco CIDR /28 (Classless Inter-Domain Routing) ou equivalente, dimensionado para atender ao quantitativo mínimo de IPs públicos utilizáveis por circuito, derivados do bloco alocado ao backbone da CONTRATADA. A quantidade de IPs públicos utilizáveis deverá atender, no **MÍNIMO**, ao quantitativo indicado na Tabela 4 para cada item/unidade. Esta atribuição deverá seguir as orientações do IAB (Internet Activities Board).

e.1) Sendo comprovada a necessidade de ampliação da quantidade de endereços IP, deverá a CONTRATADA providenciar a nova quantidade requerida, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE. A CONTRATADA também deverá estar apta para fornecimento de endereçamento IPv6, mediante solicitação do CONTRATANTE.

e.2) **Exceção controlada – Lote 03 via satélite:** na hipótese de atendimento do Lote 03 por solução satelital corporativa, permanecerá obrigatória a entrega de, no mínimo, 01 (um) IPv4 público válido e plenamente roteável, de uso exclusivo da CONTRATANTE, sem CGNAT e sem IP compartilhado, preferencialmente fixo/estático. Contudo, quando o provedor satelital não disponibilizar IPv4 público verdadeiramente estático, mantendo-se a exigência mínima de 01 (um) endereço IPv4 público válido, será admitida a utilização de IPv4 público roteável atribuído por DHCP, desde que:

- I. Exista mecanismo de reserva/retensão do endereço quando suportado pelo serviço;
- II. A CONTRATADA implemente e mantenha, sem custo adicional, solução de contingência para acesso remoto seguro (ex.: VPN com autenticação forte e/ou DDNS corporativo gerenciado), de forma a mitigar eventuais trocas de IP; e
- III. Qualquer alteração de endereço IP público seja comunicada à CONTRATANTE imediatamente após a detecção, e registrada em relatório, garantindo atualização do inventário em até 2 (duas) horas.

- f) Os endereços IP fornecidos pela CONTRATADA deverão ser públicos, fixos, válidos e plenamente roteáveis na Internet global, de uso exclusivo da CONTRATANTE, **sendo expressamente vedada a utilização de IPs compartilhados, CGNAT (Carrier Grade NAT) ou qualquer mecanismo de tradução de endereços que impeça ou restrinja a comunicação direta e a identificação inequívoca dos hosts na rede pública.**
- g) A CONTRATADA deverá oferecer, sem custo adicional, ferramentas para a emissão de relatórios do tráfego utilização do circuito IP, de forma que a CONTRATANTE possa analisar o desempenho e o uso de recursos consumidos no acesso a Internet. O acesso aos relatórios deverá ser disponibilizado via Internet 24 (vinte e quatro) horas por dia durante os 07 (sete) dias da semana;
- h) A CONTRATADA deverá programar o aumento da velocidade, quando solicitado pela CONTRATANTE;
- i) Todos os equipamentos e enlaces fornecidos pela CONTRATADA, nas suas condições de fabricação, operação, manutenção, configuração, funcionamento, alimentação e instalação, deverão obedecer rigorosamente às normas e recomendações em vigor, elaboradas por Órgãos Oficiais competentes ou entidades autônomas reconhecidas na área - ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), e Entidades de padrões reconhecidas internacionalmente – ITU-T (International Telecommunication Union), ISO (International Standardization Organization), IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers), EIA/TIA (Electronics Industry Alliance and Telecommunication Industry Association);
- j) O serviço de Internet deverá ser integrado e compatível com o ambiente operacional existente na CONTRATANTE;
- k) O endereço sede deverá possuir atendimento por meio físico em fibra óptica ou, exclusivamente para o Lote 03, solução satelital corporativa, incluindo todos os ativos necessários ao funcionamento da solução;
- l) A instalação do ponto de acesso físico deverá ser entregue no endereço da CONTRATANTE, interligando-o à infraestrutura de conectividade da CONTRATADA, incluindo todos os ativos necessários ao funcionamento da

solução, observadas as características técnicas da tecnologia ofertada. Para soluções em fibra óptica, o atendimento deverá ocorrer mediante conexão direta ao backbone da CONTRATADA, sem utilização de redes intermediárias que comprometam a qualidade, disponibilidade ou segurança do serviço;

m) O protocolo de transporte entre o roteador da CONTRATANTE e o backbone da CONTRATADA deverá ser compatível com a tecnologia ofertada, garantindo desempenho, segurança e estabilidade do serviço.

n) Solicitações de upgrade deverão ser realizadas mediante viabilidade técnica da CONTRATADA, esta viabilidade deverá ser entregue a CONTRATANTE em até 05 (cinco) dias úteis.

o) Após ter sido confirmada viabilidade técnica a CONTRATADA, terá até 30 (trinta) dias para implementar o upgrade de velocidade solicitado no item anterior. Estas demandas não estão condicionadas aos prazos de reparo e SLA.

p) Garantia mínima de disponibilidade do serviço de 99,0% para soluções em fibra óptica e 98,0% para soluções satelitais admitidas no Lote 03, considerando os períodos de download e upload, devendo os circuitos possuir características simétricas.

3.3 REQUISITOS DE REDE E BACKBONE

3.3.1 Com a finalidade de garantir uma vazão (“throughput”) compatível com a banda de passagem do enlace contratado, a interligação externa da infraestrutura de conectividade da CONTRATADA utilizada para conexão das unidades do SESC Amazonas à Internet deverá satisfazer aos seguintes requisitos:

a) Permitir, quando tecnicamente justificável e mediante solicitação da CONTRATANTE, a utilização de roteamento dinâmico por meio do protocolo BGP4;

b) Dispor de backbone de Internet redundante, com capacidade compatível e suficiente para suportar integralmente a banda contratada, observando taxa máxima de ocupação de até 80% (oitenta por cento);

c) Apresentar, no prazo a ser definido na reunião inicial de alinhamento

(kick-off), informações técnicas detalhadas sobre seu backbone nacional e suas conexões internacionais, incluindo:

- IV. POPs nacionais;
- V. Locais de destino e backbones externos alcançados;
- VI. Velocidades de conexão;
- VII. Tecnologias empregadas.

d) Fornecer pelo menos 2 (dois) links que interconectem o backbone IP Nacional da empresa CONTRATADA a outros backbones IP, indicando os respectivos números de AS (Autonomous Systems) que trocam tráfego com a empresa CONTRATADA;

e) Para fins de atendimento ao requisito anterior, será admitida, na contagem de links, a consideração de conexões de peering estabelecidas com quaisquer Sistemas Autônomos integrantes do backbone nacional da CONTRATADA, incluindo outras operadoras de telecomunicações, provedores de serviços de Internet (ISPs) e clientes que possuam AS próprio;

f) Assegurar que a taxa de ocupação média mensal dos links nacionais informados não exceda 80% (oitenta por cento) da capacidade útil de tráfego disponível, de modo a não comprometer a vazão e o desempenho da conexão contratada;

3.3.2 A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo definido na reunião de “kick off”, a topologia do backbone, preferencialmente em forma de mapa, para facilitar o entendimento das conexões com os AS’s nacionais, indicando os valores de banda útil para cada link conectado.

3.3.3 O SESC Amazonas poderá solicitar, mediante agendamento prévio e observadas as políticas de segurança da CONTRATADA, visitas técnicas ou apresentação de evidências técnicas que comprovem a capacidade do backbone.

3.3.4 A comprovação de independência das infraestruturas de backbone deverá ocorrer mediante apresentação de:

- I. Declaração formal do provedor;
- II. Indicação do ASN (Autonomous System Number) utilizado;

- III. Diagrama técnico demonstrando a segregação de rotas;
- IV. Declaração de inexistência de compartilhamento de backbone entre os circuitos.

3.4 EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURA LOCAL

3.4.1 O roteador a ser fornecido e instalado pela CONTRATADA, permanecendo nas dependências do Sesc/AM durante a vigência contratual, deverá possuir, no mínimo, as seguintes características técnicas e operacionais:

- a) Possuir portas para conexão à Internet e, no mínimo, 02 (duas) portas Gigabit Ethernet Full Duplex 10/100/1000 Mbps;
- b) Apresentar capacidade de processamento compatível com a banda contratada, podendo utilizar recursos adicionais, como cache de rotas ou similares, para otimização de desempenho;
- c) Suportar o padrão IEEE 802.1Q, permitindo a configuração de VLANs (Redes Privadas Virtuais);
- d) Possuir suporte aos protocolos de gerenciamento SNMP (versão 2 e/ou superior), com implementação compatível com MIB-II, conforme RFC 1157;
- e) Ser capaz de atender integralmente aos requisitos do link de comunicação de dados para acesso à Internet;
- f) Possuir fonte de alimentação interna bivolt (110/220V AC), com frequência de 60 Hz e comutação automática;
- g) Ser fornecido com todos os acessórios necessários à sua plena operação, incluindo softwares, sistema operacional, cabos de energia e cabos de gerenciamento/console;
- h) Possuir sistema operacional em versão estável e suportada pelo fabricante, devendo ser mantido atualizado sempre que necessário para correções, melhorias ou segurança.

3.5 CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO E OPERAÇÃO

3.5.1 A CONTRATADA deverá implementar, caso solicitado pelo SESC/AM, toda a configuração relacionada ao protocolo de roteamento BGP, incluindo

estabelecimento de vizinhança para o referido protocolo;

3.5.2 As interligações deverão ocorrer em conexão permanente, dedicada e exclusiva, desde as dependências do SESC/AM até a infraestrutura de conectividade da CONTRATADA, utilizando, para os Lotes 01 e 02, acesso terrestre por meio de cabo óptico, e para o Lote 03, quando aplicável, solução satelital corporativa nos termos deste Termo de Referência, obedecendo às recomendações elaboradas pela EIA/TIA (Electronic Industries Alliance / Telecommunications Industry Association), pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e demais normas, quando couberem;

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

3.5.4 As fibras ópticas que forem utilizadas nas dependências do SESC/AM deverão ser apropriadas para uso interno, ou seja, não susceptíveis a propagação de fogo e possuir proteção antiroedora.

3.6 SUPORTE, GERENCIAMENTO E MANUTENÇÃO

3.6.1 A CONTRATADA será responsável pela implantação, configuração, gerenciamento pró-ativo e manutenção do Circuito IP, garantindo o pleno funcionamento da conectividade com a rede Internet.

3.6.2 A CONTRATADA deverá prestar serviço de gerenciamento pró-ativo do ambiente, atuando de forma preventiva e corretiva, com o objetivo de antecipar falhas e assegurar a continuidade dos serviços.

3.6.3 Deverá ser disponibilizado Serviço de Atendimento para acompanhamento dos serviços prestados, por meio de Central de Atendimento acessível através de ligações telefônicas gratuitas (0800) e/ou outros canais de comunicação, disponível aos técnicos da CONTRATANTE, sendo imprescindível que os atendentes possuam conhecimento dos serviços contratados e estejam aptos a prestar suporte adequado.

3.6.4 Caso haja necessidade de realização de manutenção preventiva, a CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, devendo a execução do serviço ser previamente autorizada.

3.6.5 A CONTRATADA será responsável pela instalação, configuração e manutenção do roteador por ela fornecido, garantindo sua operação adequada e compatibilidade com a solução contratada.

3.6.6 Após o início da operação do circuito, quaisquer solicitações de configuração em Equipamentos de Comunicação de Dados (ECD), não decorrentes de falhas ou indisponibilidades do serviço, deverão ser atendidas pela CONTRATADA no prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir da abertura do chamado pela CONTRATANTE, desde que não impliquem em alteração estrutural da solução ou necessidade de expansão de capacidade.

3.7 REQUISITOS REGULATÓRIOS E VEDAÇÕES

3.7.1 Os serviços deverão ser providos, para os Lotes 01 e 02, por meio de acesso terrestre utilizando cabo óptico. Para o Lote 03, será admitida solução em fibra óptica ou satélite corporativo, nos termos deste Termo de Referência, devendo a CONTRATADA estar devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) para prestação dos serviços, em plena conformidade com a regulamentação vigente aplicável ao setor de telecomunicações.

3.7.2 A CONTRATADA DEVERÁ COMPROVAR A REGULARIDADE DA UTILIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TERCEIROS eventualmente empregada na prestação do serviço, incluindo postes, dutos, torres, redes de transporte ou demais elementos de sustentação física utilizados para implantação e operação da solução ofertada, mediante apresentação de contrato, autorização, termo de compartilhamento de infraestrutura, cessão de uso ou documento equivalente firmado com a concessionária, permissionária, detentora da infraestrutura ou empresa legitimamente autorizada à exploração da rede utilizada. **Não será admitida a utilização de infraestrutura instalada de forma irregular, clandestina ou em desconformidade com as normas aplicáveis da ANATEL, concessionárias de energia elétrica e demais órgãos competentes.**

3.8 GERÊNCIA DE REDE E MONITORAMENTO

3.8.1 **Requisitos mínimos e obrigatórios do serviço de gerência de rede e serviços:**

- a) A CONTRATADA deverá prover solução de Gerência da Rede que contemple os módulos de gerência de falhas, desempenho, disponibilidade, capacity planning, relatórios, tickets e de nível de serviço:

b) A solução de Gerência da Rede deverá disponibilizar gerenciamento centralizado e integrado dos serviços contratados (de forma gráfica e em tempo real), preferencialmente por meio de console única, não sendo admitidas soluções que inviabilizem a visão consolidada dos recursos monitorados.

c) Em caso de formação de consórcio, as soluções de Gerência de Rede deverão possibilitar visão integrada e acompanhamento centralizado dos serviços contratados pela CONTRATANTE.

d) A solução de Gerência da Rede da CONTRATADA deverá atuar de forma pró-ativa, antecipando-se aos problemas na rede e garantindo o cumprimento do SLA (Service Level Agreement), realizando abertura, acompanhamento e fechamento de chamados de falhas relacionados com indisponibilidade, operando em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano.

3.8.2 Requisitos da solução de gerência de rede:

a) A solução fornecida deve permitir acesso a todos os recursos e módulos através de única autenticação, sem a necessidade de realizar outros logins para acessar qualquer outro recurso de gerenciamento;

b) A solução de Gerência da Rede deverá ser operada e administrada através de uma console única, portanto não serão aceitos soluções que possuem acessos segmentados aos módulos;

c) Deverá ser escalável, permitindo futuras ampliações no número de elementos de rede a serem gerenciados.

d) Deverá permitir acessos de usuários com perfis diferenciados com limitação de acesso a consoles, dispositivos, menus, alarmes, indicadores, etc;

e) Deverá permitir acesso de até 5 (cinco) usuários logados simultaneamente;

f) A solução de Gerência da Rede deverá permitir a criação de grupos de perfis de acesso, que serão associados a tipos de usuários;

- g) Os perfis deverão prever configurações em níveis de alertas, equipamentos, interfaces, aplicações, funcionalidades de monitoração, capacity planning, inventário, etc;
- h) A solução de Gerência da Rede deverá ser 100% web sem necessidade de instalação de clientes específicos, portanto não serão aceitas soluções que não sejam nativas em WEB ou que requeiram a instalação de agentes ou plugins nos desktops dos colaboradores da CONTRATANTE;
- i) O acesso deverá ser via WEB padrão HTTP e suportar a HTTPS, e em português do Brasil, portanto não serão aceitas soluções que não possuam toda a sua estrutura em português;
- j) A solução de Gerência da Rede deverá ser compatível para acesso através de smartphones e tablets, portanto não serão aceitas soluções que não possuam essa compatibilidade;
- k) A solução de Gerência da Rede deverá ser escalável, mas transparente para a CONTRATANTE em termos de console única;
- l) A solução de Gerência da Rede deverá ser compatível com os principais navegadores de mercado em suas versões suportadas e atualizadas, tais como: Microsoft Edge, Firefox, Google Chrome, Opera e Safari;
- m) Deverá permitir a exportação das informações para relatórios em formatos comerciais;
- n) A solução de Gerência da Rede deverá gerar alertas quando os thresholds “limites” configurados para um componente monitorado são excedidos (ex., utilização de CPU, memória, interfaces, volume de erros, tempo de resposta de serviços);
- o) A solução de Gerência da Rede deverá fornecer, através do portal, visualização de informações on line da rede (preferencialmente em intervalos de 5 minutos e de forma gráfica). Os indicadores, métricas e thresholds monitorados deverão observar os parâmetros compatíveis com a tecnologia da solução ofertada, especialmente nos casos de atendimento satelital admitidos para o Lote 03, sem prejuízo da continuidade e desempenho operacional dos serviços contratados:

- Topologia da rede, incluindo os roteadores CPE e seus enlaces, com

visualização do estado operacional de todos os elementos da rede (enlaces e equipamentos). O estado operacional dos elementos da rede deverá ser atualizado automaticamente na Solução de Gerência da Rede, sempre que os mesmos sofrerem alterações;

- Alarmes e eventos ocorridos na rede com informações de data, hora e duração de ocorrência e identificação dos recursos gerenciados;
- Consumo de banda dos enlaces (entrada e saída) separados por dia e mês;
- Consumo de banda por classe de serviço separados por dia e mês;
- Ocupação de memória e CPU dos roteadores CPE;
- Retardo dos enlaces separados por dia e mês;
- Perda de pacotes (descarte) no sentido IN e OUT em %;
- Taxa de erros em erros por segundo;
- Latência em milissegundos;
- A solução de Gerência de Rede deverá possuir gráficos de capacity planning que permita criar uma série de cenários para projeções de tendências de um determinado recurso;
- A solução de Gerência da Rede deverá permitir a apresentação de indicadores que reflitam o nível de SLA (Service Level Agreement) e SLM (Service Level Management) dos serviços contratados;
- Backup de configuração dos elementos gerenciados, alarmes para alterações realizadas, relatório de mudanças;
- Inventário dos equipamentos e enlaces da rede contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- I. Enlace: designação, tecnologia e nível de serviço;
- II. Roteador CPE: fabricante e modelo e configuração física (interfaces, memória, slots, dentre outros);
- III. Endereçamento lógico: endereços IPs e máscaras;

- A solução de Gerência da Rede deverá permitir adicionar a nomenclatura conhecida pelo CONTRATANTE para os recursos gerenciados.

- A solução de Gerência da Rede deverá permitir a criação de Relatórios que possam ser exportados nos principais formatos de arquivos de texto/imagem como: pdf, csv, pacote office;

3.8.3 Relatórios e indicadores

a) Relatórios de desempenho sumarizado por período específico; e Relatórios de desempenho classificados em uma visão TOP N. Exemplo:

- Top Roteadores % de utilização de CPU
- Top N Interfaces % de utilização
- Top N Interfaces com Descartes
- Top N Interfaces com eventos de Latência
- Relatórios de disponibilidade com períodos específicos;
- Dashboards relacionando falhas, desempenho, capacity e disponibilidade;
- Dashboards executivos com visão sumarizadas de indicadores operacionais (Pro atividade, Taxa de Reincidência, Reparos no Prazo e Taxa de Falha);

b) A solução de Gerência da Rede deverá realizar registro de todas as ocorrências de alarmes/eventos em log de históricos e/ou em base de dados contendo informações de data e hora de ocorrência, identificando os recursos gerenciados.

c) A solução de Gerência da Rede deverá armazenar os dados por um período de 6 (seis) meses.

3.8.4 Para soluções satelitais admitidas no Lote 03, de todo modo, os requisitos desta seção (Gerência de Rede e Monitoramento) deverão ser atendidos naquilo que for tecnicamente suportado pela solução ofertada, devendo a CONTRATADA garantir, no mínimo, visibilidade operacional, acompanhamento de desempenho e registro de incidentes suficientes para validação do SLA.

3.9 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO DE ANTI-DDoS

3.9.1 Para soluções satelitais admitidas no Lote 03, os requisitos desta seção

deverão ser observados naquilo que for tecnicamente compatível com a arquitetura e tecnologia da solução ofertada, sem prejuízo da obrigatoriedade de manutenção da segurança, disponibilidade, integridade e continuidade operacional dos serviços contratados.

3.9.2 Para proteção dos acessos corporativos dos Lotes 01 e 02, a CONTRATADA deverá disponibilizar em seu backbone proteção contra ataques de negação de serviço, evitando a saturação da banda de Internet e indisponibilidade dos serviços em momentos de ataques DoS (Denial of Service) e DDoS (Distributed Denial of Service).

3.9.3 Para o Lote 03, quando utilizada solução satelital, a CONTRATADA deverá adotar mecanismos compatíveis com a tecnologia ofertada para mitigação de incidentes de segurança e preservação da disponibilidade do serviço. Devendo a solução contemplar mecanismos compatíveis com a arquitetura da tecnologia satelital ofertada, não sendo exigida equivalência integral aos mecanismos aplicáveis às soluções terrestres, desde que garantida a disponibilidade e continuidade do serviço.

3.9.4 **O fornecimento do circuito de dados e da solução de mitigação de ataques DDoS deverá ser de responsabilidade direta da CONTRATADA, sendo vedada a transferência da responsabilidade operacional e de SLA a terceiros**, ressalvada a hipótese de subcontratação da infraestrutura física de última milha, nos termos da seção 11 - “Da Subcontratação”, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável pela execução do serviço.

3.9.5 A técnica ANTI-DDOS utilizada deverá ser por métrica de volumetria, assim a CONTRATADA deverá enviar junto com a proposta técnica, qual a estratégia utilizada para mitigação de ataques DDOS sobre o circuito de dados;

3.9.6 A solução ANTI-DDOS deverá prover o serviço de mitigação de ataques de negação de serviço (DoS – Denial of Service) para o circuito de conectividade IP dedicada à Internet, sejam eles distribuídos (DDoS – Distributed Denial of Service) ou não;

3.9.7 A CONTRATADA deverá possuir infraestrutura de mitigação de ataques DDoS em nível carrier class, para as soluções terrestres; para soluções satelitais admitidas no Lote 03, deverão ser adotados mecanismos equivalentes e compatíveis com a arquitetura da solução ofertada, assegurando a continuidade do

serviço durante ataques conforme SLA;

3.9.8 Não haverá taxa adicional por volume de mitigação de ataques (DDoS – Distributed Denial of Service) nos IPs monitorados;

3.9.9 A alteração de capacidade de mitigação deverá ser implementada sem custo adicional em um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de solicitação formal através de correio eletrônico encaminhado via chave oficial ou de autorizados pelo CONTRATANTE;

3.9.10 O ataque deve ser mitigado separando o tráfego legítimo do malicioso, de modo que os serviços de Internet providos pelo cliente continuem disponíveis;

3.9.11 A limpeza do tráfego deverá ser seletiva e atuar somente sobre os pacotes destinados ao IP atacado, todo tráfego restante não deverá sofrer nenhuma forma de limpeza ou desvio;

3.9.12 A solução deve possuir mecanismos para filtragem de pacotes anômalos, garantindo a validade das conexões, sem efetuar qualquer limitação com base no número de sessões ou de pacotes por endereço, de modo a evitar o bloqueio de usuários legítimos;

3.9.13 A CONTRATADA deve tomar todas as providências necessárias, respeitando tempo previsto no SLA, para recompor a disponibilidade do link em caso de incidentes de ataques de DDoS, recuperando o pleno funcionamento do mesmo;

3.9.14 Para soluções terrestres em fibra óptica, o tráfego deverá ser prioritariamente encaminhado para mitigação em centros localizados no território brasileiro, admitindo-se utilização de centros internacionais apenas em situações de insuficiência operacional devidamente justificadas. Para soluções satelitais admitidas no Lote 03, será permitida a utilização da infraestrutura internacional de mitigação inerente à arquitetura da solução ofertada.

3.9.15 O envio de tráfego para mitigação em centros internacionais deverá ser justificado em relatório;

3.9.16 Nos períodos de mitigação de ataques, a latência do circuito deverá ser de, no máximo, 100 ms (milissegundos) para soluções terrestres em fibra óptica com mitigação nacional e de até 200 ms (milissegundos) quando houver mitigação

internacional. Para soluções satelitais admitidas no Lote 03, a latência deverá observar parâmetros compatíveis com a arquitetura e tecnologia da solução ofertada, desde que não comprometa a continuidade operacional dos serviços contratados.

3.9.17 A solução deverá possuir funcionalidades de monitoramento, detecção e mitigação de ataques, mantidas em operação ininterrupta durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, nos 7 (sete) dias da semana, no período de vigência contratual;

3.9.18 A análise realizada para fins da solução deverá ser passiva sem utilização de elementos da rede da CONTRATANTE para coleta dos dados a serem analisados;

3.9.19 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;

3.9.20 A solução deve manter uma lista dinâmica de endereços IP bloqueados, retirando dessa lista os endereços que não enviarem mais requisições maliciosas após um período de tempo considerado seguro por um determinado cliente;

3.9.21 A solução deve suportar a mitigação 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/HTTPS, DNS, VPN, FTP, NTP, UDP, ICMP, correio eletrônico, bloqueio por localização geográfica de endereços IP, dentre outras;

3.9.22 A solução deve implementar mecanismos capazes de detectar e mitigar todos e quaisquer ataques que façam o uso não autorizado de recursos de rede, para protocolo IPv4, incluindo, mas não se restringindo aos seguintes:

- I. Ataques de inundação (Bandwidth Flood), incluindo Flood de UDP e ICMP;
- II. Ataques à pilha TCP, incluindo mal-uso das Flags TCP, ataques de RST e FIN, SYN Flood e TCP Idle Resets;
- III. Ataques que utilizam Fragmentação de pacotes, incluindo pacotes IP, TCP e UDP;
- IV. Ataques de Botnets, Worms e ataques que utilizam falsificação de

endereços IP Origem (IP Spoofing);

V. Ataques de DOS e DDOS por ACLs em roteadores de bordas da CONTRATADA;

3.9.23 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;

3.9.24 Realizar a comunicação da ocorrência do ataque à CONTRATANTE imediatamente após a detecção;

3.9.25 A solução deve permitir a proteção, no mínimo, do tráfego dos serviços WEB (HTTP/HTTPS), DNS, VPN, FTP e correio eletrônico;

3.9.26 Outras configurações deverão ser possíveis, como exemplo monitoração de um cliente por sub-interface no PE;

3.9.27 A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios mensais de mitigação de ataques, contendo no mínimo horário de início do ataque, horário de início de ação de mitigação, horário de sucesso da mitigação e horário de fim do ataque. Em conjunto com o relatório mensal relatórios dinâmicos deverão ser disponibilizados em até 48 (quarenta e oito) horas, após um ataque por solicitação da CONTRATANTE.

4– ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SERVICE LEVEL AGREEMENT – SLA)

4.1 A CONTRATADA deverá prestar os serviços em conformidade com os Níveis Mínimos de Serviço (SLA) estabelecidos a seguir, os quais visam assegurar a qualidade, disponibilidade, desempenho, segurança e suporte do serviço de conectividade IP dedicado à Internet, em consonância com os princípios da eficiência e integridade previstos no Art. 2º, inciso I, da Resolução SESC nº 1.593/2024.

4.1.1 Para soluções satelitais admitidas no Lote 03, os níveis de serviço (SLA) previstos nesta seção deverão ser observados naquilo que for tecnicamente compatível com a arquitetura e tecnologia da solução ofertada, preservando-se, em

qualquer hipótese, os requisitos mínimos de disponibilidade, continuidade operacional, suporte técnico e segurança da solução contratada.

4.2 O descumprimento das métricas e indicadores de desempenho aqui definidos implicará na aplicação de penalidades, na forma de glosa (desconto) sobre o valor da fatura mensal, sem prejuízo de outras sanções contratuais e legais cabíveis conforme o Art. 40 da Resolução SESC nº 1.593/2024. Adicionalmente, estes serviços são classificados como contínuos, conforme o Art. 4º, inciso XXXV, da mesma Resolução, reforçando a necessidade de manutenção permanente e ininterrupta das atividades.

Parágrafo único: *As disposições previstas nos itens 4.1 , 4.1.1 e 4.2 têm como objetivo garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato (Art. 42), bem como reforçar a responsabilidade da contratada pela entrega dos resultados pactuados, conforme estabelecido nos Arts. 33 e 38 da Resolução SESC nº 1.593/2024. A adoção dos Níveis Mínimos de Serviço (SLA) também está alinhada aos princípios de transparência e controle mencionados no Art. 2º, inciso I, contribuindo para o alcance das finalidades institucionais do Sesc.*

4.3 As penalidades e glosas detalhadas nesta seção referem-se ESPECIFICAMENTE ao descumprimento dos Níveis de Serviço (SLA). Contudo, a CONTRATADA estará sujeita a outras sanções e penalidades de caráter geral, conforme estabelecido em Minuta Contratual, aplicáveis a quaisquer outras infrações ou descumprimentos das obrigações contratuais que não se enquadrem diretamente nos parâmetros de SLA aqui definidos.

4.4 CLASSIFICAÇÃO DE INCIDENTES (CRITICIDADE)

4.4.1 Para fins de mensuração dos tempos de atendimento e solução, os incidentes serão classificados conforme tabela abaixo:

Criticidade	Descrição	Exemplos
Crítica	Indisponibilidade total do link	Link fora do ar, perda total de conectividade
Alta	Degradação severa do serviço	Latência alta, perda de pacotes elevada
Média	Impacto parcial	Instabilidade intermitente
Baixa	Solicitações ou dúvidas	Ajustes, consultas técnicas

Tabela 2 – Criticidade dos incidentes

4.5 NÍVEIS DE ATENDIMENTO (SLA DE RESPOSTA E SOLUÇÃO)

4.5.1 Para fins de mensuração dos tempos de atendimento e solução, os incidentes deverão ser atendidos e solucionados conforme disposto nos itens que se seguem:

Criticidade	Tempo de Início do Atendimento	Tempo de Solução
Crítica	Imediato (até 30 minutos)	Até 6 horas
Alta	Até 1 hora	Até 8 horas
Média	Até 4 horas	Até 24 horas
Baixa	Até 8 horas	Até 48 horas

Tabela 3 – Tempo de Atendimento e Solução dos incidentes

Onde:

- a) **Tempo de Início do Atendimento:** prazo máximo entre a abertura do chamado e o início da atuação da equipe técnica da CONTRATADA;
- b) **Tempo para Apresentação de Solução:** prazo máximo para restabelecimento do serviço ou implementação de solução de contorno que permita a continuidade da operação.

4.5.2 O prazo para solução de problemas será de até 02 (duas) horas para diagnóstico e mais 04 (quatro) horas para reparo, totalizando até 06 (seis) horas para restabelecimento do serviço.

4.5.3 As eventuais interrupções deverão ser recuperadas, em média, no prazo de até 06 (seis) horas, contadas a partir da abertura do chamado pelo SESC/AM.

Parágrafo único: *As disposições previstas nos subitens 4.5.2 e 4.5.3 aplicam-se especificamente aos incidentes classificados como CRÍTICOS, conforme definição estabelecida nesta seção 4. Para soluções satelitais admitidas no Lote 03, os prazos de solução poderão observar parâmetros compatíveis com a complexidade técnica da solução ofertada e com a logística operacional da região de atendimento, desde que previamente justificados pela CONTRATADA.*

4.6 DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

4.6.1 A disponibilidade mensal mínima do serviço deverá ser de:

- a) 99,0% para o link de acesso em soluções terrestres por fibra óptica;
- b) 99,0% para o backbone da CONTRATADA em soluções terrestres por fibra óptica;
- c) 98,0% para soluções satelitais admitidas no Lote 03;

4.6.2 A aferição dos indicadores de desempenho do circuito, incluindo latência, perda de pacotes e throughput, deverá ser realizada de forma contínua pela CONTRATADA, por meio de solução de monitoramento própria, integrante da plataforma de Gerência de Rede e Monitoramento.

4.6.3 As medições deverão ser realizadas automaticamente, com periodicidade máxima de coleta de 5 (cinco) minutos entre amostras consecutivas, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

4.6.4 Para fins de apuração dos níveis de serviço (SLA), os indicadores deverão ser consolidados com base na média mensal dos dados coletados, considerando exclusivamente períodos de operação válida, desconsideradas janelas de manutenção previamente acordadas;

4.6.5 A metodologia de medição deverá seguir padrões reconhecidos internacionalmente, tais como RFC 2544, ITU-T Y.1540, ITU-T Y.1541 ou equivalentes;

4.6.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE acesso, em tempo real, aos dados brutos e consolidados das medições, por meio de portal web, permitindo a auditoria e validação independente das informações;

4.6.7 A CONTRATANTE poderá, a seu critério, realizar medições independentes para fins de validação dos indicadores apresentados, prevalecendo, em caso de divergência, o critério definido em contrato ou mediante verificação conjunta entre as partes;

4.6.8 Em caso de indisponibilidade da ferramenta de monitoramento da CONTRATADA, será considerada, para fins de SLA, a medição realizada pela CONTRATANTE ou, na ausência desta, o período será contabilizado como indisponibilidade do serviço.

4.6.9 Os indicadores mínimos a serem monitorados incluem:

- I. Latência (ms)
- II. Perda de pacotes (%)
- III. Throughput (Mbps)
- IV. Jitter (variação de latência), quando aplicável

4.6.10 Eventuais indisponibilidades ou degradações de desempenho deverão ser automaticamente registradas na solução de monitoramento, compondo a base de cálculo dos indicadores de SLA.

Parágrafo único: *Nos casos em que interrupção do serviço ocorrer por falha de equipamentos, a substituição destes será de responsabilidade da CONTRATADA e o restabelecimento do serviço deve respeitar os prazos definidos no item 4.5.*

4.7 PENALIDADES (GLOSA) POR INTERRUPÇÃO/DEFEITO

4.7.1 Em caso de paralisação ou indisponibilidade, a CONTRATADA deverá conceder ao Sesc Amazonas crédito por interrupção, proporcional ao período de interrupção e ao valor mensal do serviço, nas situações cujas causas não sejam originadas pelo Sesc e ressalvadas as decorrentes de motivos de força maior. O Desconto será calculado considerando a fórmula: $\text{Desconto} = I \times V / T_o$, Onde:

- Desconto = desconto em R\$ (Reais) a ser aplicado na fatura do mês;
- I = total de minutos de indisponibilidade no período;
- V = valor mensal do contrato em R\$ (Reais);
- T_o = total de minutos do mês de referência.(Considerando dias corridos);

4.7.2 O somatório das glosas aplicadas no período mensal não poderá exceder 30% (trinta por cento) do valor total da fatura mensal, de modo a preservar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

4.7.3 O desconto resultante da glosa será aplicado na fatura do mês subsequente ao mês de referência da ocorrência.

4.7.4 Para fins de apuração de causa, atribuição de responsabilidade e eventual exclusão de glosas nas hipóteses admitidas (ex.: força maior/caso fortuito ou eventos atribuíveis à CONTRATANTE), deverão ser observados os critérios de alocação de riscos definidos na seção 13 - “Matriz de Riscos Contratuais” deste

Termo de Referência.

4.7.5 A reincidência no descumprimento dos SLAs por 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) alternados, no período de 12 meses, poderá ensejar a rescisão do contrato por culpa da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis.

4.8 MANUTENÇÕES PROGRAMADAS

4.8.1 Em caso de necessidade de interrupção programada, a CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, e as manutenções deverão ser realizadas preferencialmente entre 00h00 e 06h00.

4.8.2 Para fins de apuração do SLA, não serão computadas até 3 (três) interrupções anuais programadas, desde que previamente acordadas, sendo cada interrupção limitada ao máximo de 4 (quatro) horas. Qualquer indisponibilidade programada que exceda esses limites será computada para fins de SLA.

4.9 CENTRAL DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

4.9.1 A empresa CONTRATADA deverá prover suporte técnico capacitado para atender as necessidades do SESC/AM referente ao serviço contratado.

4.9.2 A central de serviços deve contar com tele atendimento via número telefônico específico (preferencialmente 0800), fora das instalações do SESC/AM, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, e atendimento por email.

4.9.3 A central de serviços efetuará a abertura e controle de chamados, resolução de dúvidas correlatas à solução implantada e assistência ao suporte técnico interno do SESC/AM, com fornecimento de número de chamado para controle.

4.9.4 Após abertura do chamado, a equipe técnica da CONTRATADA deverá realizar testes para identificação do problema técnico e, caso não haja solução remota, deverá encaminhar atendimento presencial com técnico especializado.

5- INSTALAÇÃO E ATIVAÇÃO DO SERVIÇO

5.1 A instalação dos links deverá ser realizada nos seguintes endereços:

ITEM	NOME DA UNIDADE	CIDADE	ENDEREÇO	VELOCIDADE	QUANTIDADES DE IPS VÁLIDOS
01	SESC ADMINISTRAÇÃO	MANAUS	RUA HENRIQUE MARTINS 427 – CENTRO CEP: 69010-010	200 Mbps	1 bloco IPv4 público /28 por circuito (mínimo de 4 IPs utilizáveis)
02	HOTEL SESC MANACAPURU	MANACAPURU	Rodovia Manoel Urbano (AM-070) - CEP: 69400-030	400 Mbps	1 bloco IPv4 público /28 por circuito (mínimo de 2 IPs utilizáveis)
03	HOTEL SESC MANACAPURU (Redundância)	MANACAPURU	Rodovia Manoel Urbano (AM-070) - CEP: 69400-030	200 Mbps	<p>a) Quando a solução for em FIBRA ÓPTICA: 1 bloco IPv4 público /28 por circuito (mínimo de 2 IPs utilizáveis), ou bloco equivalente que atenda ao mínimo de IPs utilizáveis exigidos;</p> <p>b) Quando a solução for via SATÉLITE CORPORATIVO: no mínimo 01 (um) endereço IPv4 público, válido e plenamente roteável na Internet, de uso exclusivo da CONTRATANTE, sem CGNAT, preferencialmente estático. Quando a modalidade satelital não disponibilizar IPv4 público verdadeiramente estático, será admitido IPv4 público roteável com mecanismo de reserva/manutenção de endereço (quando suportado) e procedimento de atualização/contingência, conforme disposto na Seção 3 – Especificação do Objeto, alínea “e.2” deste Termo de Referência.</p>

Tabela 4 – Locais de Instalação

5.2 A CONTRATADA deverá realizar a instalação, configuração e ativação do serviço no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da reunião de kick-off devidamente registrada em ata, observados os marcos intermediários previstos nesta Seção.

5.2.1 Sem prejuízo do prazo total previsto no item 5.2, após a aprovação do diagrama técnico pela CONTRATANTE, **a CONTRATADA deverá concluir a implantação (instalação física, configurações e ativação do circuito) em até 15 (quinze) dias corridos, observadas as condições de acesso e acompanhamento previstas nesta seção.**

5.3 O prazo poderá ser prorrogado, mediante justificativa técnica devidamente aceita pela CONTRATANTE.

5.4 Após a assinatura do contrato, será realizada reunião inicial de alinhamento (kick-off), com a participação da CONTRATANTE e da CONTRATADA, com o objetivo de:

- a) Alinhar cronograma de implantação;
- b) Definir responsáveis técnicos;
- c) Detalhar o plano de execução dos serviços;
- d) Validar premissas técnicas e operacionais para implantação;

Parágrafo único: *A ata de reunião não poderá, em hipótese alguma, alterar o escopo, os requisitos técnicos ou as obrigações estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato, servindo exclusivamente para fins de alinhamento e operacionalização da execução contratual.*

5.5 A CONTRATADA será responsável por toda a infraestrutura necessária à ativação do serviço, incluindo fornecimento, instalação e configuração de equipamentos, materiais e enlaces.

5.6 A instalação deverá contemplar a interligação completa, física e lógica, entre a unidade da CONTRATANTE e o ponto de presença (PoP) da CONTRATADA, incluindo todos os meios, enlaces, equipamentos, configurações e infraestrutura necessários ao pleno funcionamento do serviço, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, em conformidade com os requisitos técnicos estabelecidos neste Termo de Referência.

5.7 Todos os custos necessários à instalação, ativação e pleno funcionamento do

serviço, incluindo infraestrutura, equipamentos, materiais, mão de obra e quaisquer adequações técnicas, serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, não sendo admitida qualquer cobrança adicional à CONTRATANTE, sob qualquer justificativa.

5.8 A instalação dos itens necessários a prestação dos serviços deverá ser realizada de segunda-feira a sexta-feira, no horário de 8:00h às 17:00 com acompanhamento de um representante da CONTRATANTE;

5.9 NORMAS E PADRÕES TÉCNICOS

5.9.1 A execução dos serviços de instalação, configuração, ativação, operação e manutenção deverá observar rigorosamente as normas técnicas aplicáveis ao objeto contratado, bem como as boas práticas de mercado, de forma a garantir a qualidade, segurança, desempenho e continuidade dos serviços.

5.9.2 A CONTRATADA deverá assegurar que seus processos, infraestrutura e profissionais estejam em conformidade, no mínimo, com as seguintes normas e referências, bem como outras normas correlatas aplicáveis à infraestrutura de telecomunicações:

- a) Normas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) aplicáveis à infraestrutura de telecomunicações, instalações elétricas de baixa tensão e cabeamento estruturado, tais como a ABNT NBR 5410 e ABNT NBR 14565;
- b) Regulamentações e diretrizes da ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) aplicáveis à prestação de serviços de telecomunicações e exploração de infraestrutura de rede;

5.9.3 A CONTRATADA deverá, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, apresentar evidências que comprovem a conformidade com as normas e padrões aplicáveis, podendo incluir:

- a) Documentação técnica;
- b) Manuais de fabricantes;
- c) Certificados de equipamentos;
- d) Relatórios técnicos;
- e) Demais documentos pertinentes.

5.10 DIAGRAMA TÉCNICO E VALIDAÇÃO DA SOLUÇÃO

5.10.1 A CONTRATADA deverá apresentar, em até 05 (cinco) dias corridos após a realização da reunião inicial de alinhamento (kick-off), o diagrama técnico detalhado da solução a ser implantada.

5.10.2 O diagrama técnico integrará a execução contratual, possuindo caráter vinculante, devendo refletir fielmente a arquitetura proposta e servirá como referência obrigatória para fins de fiscalização e validação da execução contratual.

5.10.3 O início da implantação dos serviços ficará condicionado à análise e aprovação formal do diagrama técnico pela CONTRATANTE, que deverá se manifestar no prazo de até 05 (cinco) dias corridos, contados do recebimento do diagrama. A CONTRATANTE poderá solicitar esclarecimentos, ajustes ou complementações, hipótese em que o prazo será reiniciado a partir da nova submissão pela CONTRATADA.

5.10.4 O diagrama deverá conter, no mínimo:

- a) Identificação das rotas físicas dos circuitos;
 - b) Indicação dos pontos de presença (PoPs);
 - c) Identificação dos Sistemas Autônomos (AS) envolvidos;
 - d) Descrição das tecnologias empregadas em cada segmento da rede;
 - e) Representação clara e distinta dos circuitos principal e redundante
- Evidências da independência de:
- Última milha;
 - Backbone;
 - Trânsito IP.

5.10.5 Adicionalmente, quando a solução do Lote 03 utilizar tecnologia satelital, o diagrama técnico deverá indicar expressamente a política de endereçamento (IPv4 público roteável), a existência de CGNAT (vedada) e o procedimento operacional adotado para manutenção/reserva de endereço, bem como o plano de atualização e registro em caso de alteração do IPv4 público.

5.11 TESTES E VALIDAÇÃO TÉCNICA

5.11.1 Após a conclusão da instalação, deverão ser realizados testes de funcionamento e desempenho do circuito, visando comprovar o atendimento aos

requisitos técnicos estabelecidos neste Termo de Referência.

5.11.2 Os testes deverão contemplar, no mínimo, a verificação dos seguintes aspectos:

- I. Verificação da conformidade da instalação com os requisitos técnicos estabelecidos;
- II. Conectividade fim a fim entre a rede da CONTRATANTE e a Internet;
- III. Validação da banda contratada (throughput), inclusive por meio de teste de estresse (stress test) mínimo de 4 (quatro) horas;
- IV. Medição de latência, perda de pacotes e, quando aplicável, jitter;
- V. Verificação da estabilidade do circuito, inclusive durante execução de teste contínuo;
- VI. Validação da redundância, quando aplicável;
- VII. Verificação do correto funcionamento dos equipamentos fornecidos.

5.11.3 A CONTRATANTE poderá acompanhar ou repetir os testes realizados, com o objetivo de validar os resultados apresentados pela CONTRATADA, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA pelos resultados apresentados.

5.11.4 A validação técnica do serviço, com base nos testes realizados, constitui condição indispensável para o recebimento definitivo do objeto contratual, devendo contemplar a execução de teste de estresse (stress test), com base em metodologia reconhecida, tais como RFC 2544 ou equivalente, pelo período mínimo de 4 (quatro) horas ininterruptas, de modo a comprovar a entrega da banda contratada, a estabilidade do circuito e o atendimento aos parâmetros de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência.

6 – CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO (QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E REGULATÓRIA)

6.1 Além das exigências de habilitação jurídica, de regularidade fiscal e trabalhista, e da qualificação econômico-financeira (conforme Edital e Anexos), a licitante deverá comprovar **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E REGULATÓRIA** compatíveis com o objeto, mediante apresentação dos documentos abaixo:

6.2 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA – CAPACIDADE OPERACIONAL

6.2.1 A licitante deverá apresentar **ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA**, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a execução satisfatória de serviços de fornecimento de link de internet dedicada, conectividade IP ou serviços equivalentes de telecomunicações corporativas, compatíveis em características com o objeto desta contratação.

6.2.2 O(s) atestado(s) deverá(ão) demonstrar a execução satisfatória dos serviços, contendo, no mínimo:

- I. Descrição dos serviços prestados;
- II. Período de execução;
- III. Identificação da entidade contratante;
- IV. Manifestação quanto à regularidade e qualidade da prestação do serviço.

6.3 REGULARIDADE – ANATEL

6.3.1 A licitante deverá **COMPROVAR QUE ESTÁ DEVIDAMENTE AUTORIZADA PELA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL)** para prestação dos serviços de telecomunicações pertinentes ao objeto, em plena conformidade com a regulamentação vigente aplicável ao setor, por meio da apresentação do(s) ato(s) de outorga/autorização, consulta/certidão ou documento oficial equivalente que comprove(m) a regularidade da autorização.

6.4 REGULARIDADE DA UTILIZAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TERCEIROS

6.4.1 A licitante deverá **COMPROVAR A REGULARIDADE DA UTILIZAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TERCEIROS EMPREGADA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**, especialmente em soluções com tecnologia terrestre (fibra óptica), incluindo postes, dutos, torres, redes de transporte ou demais elementos de sustentação física utilizados para implantação e operação da solução ofertada, mediante apresentação de contrato, autorização, termo de compartilhamento de infraestrutura, cessão de uso ou documento equivalente firmado com a concessionária, permissionária, detentora da infraestrutura ou empresa legitimamente autorizada à exploração da rede utilizada.

6.4.2 Na hipótese de solução satelital admitida para o Lote 03, a exigência prevista no item anterior deverá ser apresentada apenas quando houver utilização de infraestrutura terrestre de apoio na entrega do serviço, compatível com a

arquitetura da solução ofertada.

6.4.3 Não será admitida a utilização de infraestrutura instalada de forma irregular, clandestina ou em desconformidade com as normas aplicáveis da ANATEL, concessionárias de energia elétrica e demais órgãos competentes **podendo ensejar a INABILITAÇÃO TÉCNICO-REGULATÓRIA da licitante.**

6.5 DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA PRELIMINAR PARA VALIDAÇÃO DE REDUNDÂNCIA (APLICÁVEL AOS LOTES 02 E 03, NA HIPÓTESE PREVISTA)

6.5.1 Na hipótese de fornecimento do Lote 03 com solução via FIBRA ÓPTICA por CONTRATADA DISTINTA da responsável pelo Lote 02, para fins de validação da redundância operacional do circuito do Lote 03, será exigido que as licitantes dos Lotes 02 e 03 apresentem, **DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA PRELIMINAR DA SOLUÇÃO OFERTADA**, contendo, no mínimo:

- VI. Tecnologia empregada;
- VII. PoP de atendimento/concentração;
- VIII. Infraestrutura de transporte;
- IX. Última milha;
- X. Trânsito IP; e
- XI. Arquitetura geral da solução.

6.5.2 A área técnica da CONTRATANTE realizará análise comparativa das infraestruturas apresentadas para verificação do grau de independência física e lógica entre os circuitos principal (Lote 02) e redundante (Lote 03).

6.5.3 Sempre que julgar necessário à adequada validação da independência de infraestrutura, a CONTRATANTE poderá exigir da licitante a apresentação de declarações e evidências técnicas complementares, incluindo, mas não se limitando a:

- I. Declaração formal do provedor;
- II. Indicação do ASN (Autonomous System Number) utilizado;
- III. Diagrama técnico demonstrando a segregação de rotas; e
- IV. Declaração de inexistência de compartilhamento de backbone entre os circuitos.

6.5.4 Será considerada **INCOMPATÍVEL** com a finalidade de redundância,

podendo ensejar a INABILITAÇÃO TÉCNICA da licitante do Lote 03, a identificação de compartilhamento de elementos críticos de infraestrutura capazes de ocasionar indisponibilidade simultânea dos circuitos, especialmente:

- a) Utilização da mesma última milha;
- b) Compartilhamento do mesmo PoP de concentração local/regional;
- c) Compartilhamento da mesma rota óptica principal de acesso;
- d) Compartilhamento da mesma rede de transporte óptico metropolitano/regional diretamente responsável pelo atendimento dos circuitos; e
- e) Compartilhamento de equipamentos ativos diretamente responsáveis pelo atendimento do circuito.

6.5.5 O compartilhamento de elementos não críticos poderá ser admitido desde que não comprometa a independência operacional da solução redundante, a critério técnico da CONTRATANTE.

7– ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

7.1 A proposta deverá estar em conformidade com todos os requisitos técnicos e operacionais estabelecidos neste Termo de Referência, sendo vedada a apresentação de soluções parciais ou que não atendam integralmente às especificações.

7.2 Para fins de análise da proposta, a licitante deverá apresentar planilha de formação de preços, com a discriminação dos valores unitários dos componentes da solução, tais como instalação, ativação, mensalidade do serviço e demais itens necessários à plena prestação do serviço, visando à verificação da exequibilidade e à transparência da proposta, devendo os preços apresentados contemplar todos os custos diretos e indiretos, inclusive tributos, encargos, seguros, taxas, despesas administrativas e quaisquer outros necessários à plena execução do objeto.

7.3 Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, a licitante poderá realizar a visita técnica nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08 horas às 17 horas. **Devendo ser previamente agendada junto à Seção de Tecnologia da Informação e Telecomunicações do SESC/AM até 24h (vinte e quatro) horas da visita**, através dos telefones: (92) 2121-9560 / 99407-2593.

7.4 A visita aos locais dos serviços é facultativa;

7.5 O prazo para visita técnica iniciar-se-á no dia útil seguinte a publicação do Instrumento Convocatório estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

7.6 Fica esclarecido que a não realização da visita por representantes dos Interessados, não habilitados ou que não possuam conhecimento técnico dos serviços previstos neste documento, não será motivo para alegações de desconhecimento dos mesmos, suas características, condições de execução, materiais, equipamentos e mão de obra a serem utilizados etc. O SESC/AM, a qualquer tempo, não acatará qualquer reclamação e/ou reivindicação a este título.

7.7 Para a visita técnica a licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua representação, tais como: procuração, contrato social etc.

7.8 Será disponibilizado no Edital do certame o **modelo de Atestado de Visita Técnica**, que deverá ser apresentado em papel timbrado da licitante, devidamente preenchido e assinado pelo representante da empresa e pelo servidor responsável pela vistoria. Alternativamente, a licitante poderá apresentar **Declaração de Renúncia à Visita Técnica**, conforme modelo constante no mesmo edital.

7.9 A não realização da visita técnica não acarretará qualquer inabilitação ou penalidade aos interessados, por se tratar de uma faculdade conferida aos licitantes.

7.10 De todo modo, a licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, não podendo alegar, posteriormente, desconhecimento de condições locais para fins de revisão contratual ou pleito de reequilíbrio econômico-financeiro.

7.11 As regras de desempate entre propostas estão dispostas no edital.

8– ACEITABILIDADE DO OBJETO

8.1 O aceite técnico da solução ocorrerá em duas etapas:

8.1.1 **Recebimento Provisório - Validação Técnica Inicial:** após a conclusão da instalação, configuração e ativação do circuito, será realizada a verificação técnica

do serviço, com base nos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, incluindo a realização dos testes de funcionamento e desempenho previstos na Seção 5, no prazo máximo de até 5 (cinco) dias corridos, contados da comunicação formal de conclusão da instalação pela CONTRATADA.

8.1.2 Recebimento Definitivo - Ateste Definitivo de Conformidade: será emitido após a validação técnica satisfatória do circuito, incluindo a comprovação da estabilidade, desempenho e atendimento integral aos requisitos técnicos e níveis de serviço estabelecidos, bem como a verificação da aderência da solução implantada ao diagrama técnico aprovado, mediante aprovação formal pela área técnica da CONTRATANTE, no prazo máximo de até 5 (cinco) dias corridos após a conclusão da validação técnica, contados da emissão do recebimento provisório, desde que não haja pendências ou não conformidades.

8.1.3 Os critérios técnicos mínimos para aceitação do serviço compreenderão:

- I. Comprovação da entrega da banda contratada (throughput);
- II. Atendimento aos parâmetros de latência, perda de pacotes e, quando aplicável, jitter;
- III. Estabilidade do circuito durante o período de testes;
- IV. Validação da redundância e segregação de infraestrutura, quando aplicável;
- V. Conformidade entre a solução implantada e o diagrama técnico aprovado,

incluindo a comprovação da independência de última milha, backbone e trânsito IP, quando aplicável;

- VI. Correto funcionamento dos equipamentos e da solução de conectividade como um todo.

8.2 A CONTRATANTE poderá acompanhar, validar ou repetir os testes realizados, com o objetivo de assegurar a veracidade dos resultados apresentados pela CONTRATADA.

8.3 A CONTRATADA deverá apresentar, como parte do processo de validação técnica, evidências que comprovem a aderência da solução implantada ao diagrama técnico aprovado, podendo incluir registros de configuração, identificação de rotas, ASNs, enlaces e demais elementos que permitam validar a arquitetura implementada.

8.4 A CONTRATANTE poderá solicitar ajustes, correções ou adequações durante a execução contratual e/ou fase de validação técnica, bem como rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência. As adequações, correções ou substituições deverão ser realizadas pela CONTRATADA, sem ônus adicional, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às suas expensas, sem prejuízo da aplicação de penalidades cabíveis.

8.5 O recebimento definitivo da solução não exime a CONTRATADA do cumprimento integral dos níveis de serviço estabelecidos no SLA, os quais possuem natureza contínua e independente da fase de implantação e aceite técnico.

8.6 O ateste definitivo do serviço autoriza o início da contagem para fins de faturamento mensal, conforme condições estabelecidas neste Termo de Referência.

8.7 RECEBIMENTO DEFINITIVO MENSAL E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

8.7.1 Para efeito de recebimento definitivo mensal, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços, com base nos relatórios técnicos de desempenho, dados consolidados e registros automáticos disponibilizados pela CONTRATADA, por meio de sua solução de monitoramento e portal de gerenciamento, em consonância com os indicadores previstos no Acordo de Nível de Serviço (SLA).

8.7.2 Esta avaliação deverá ser registrada por meio de relatório de acompanhamento mensal ou instrumento equivalente, elaborado com base nos relatórios técnicos de desempenho e dados consolidados disponibilizados pela CONTRATADA, podendo resultar no redimensionamento dos valores a serem pagos à CONTRATADA.

8.7.3 Para fins de apuração do recebimento definitivo mensal, a CONTRATADA deverá disponibilizar relatório técnico mensal de desempenho do serviço, contendo no mínimo:

- a) Indicadores de disponibilidade do período;
- b) Latência média, perda de pacotes, jitter e throughput;
- c) Registro de incidentes classificados por criticidade;
- d) Relação de indisponibilidades com respectivo tempo de duração;
- e) Histórico de chamados técnicos abertos e solucionados;

f) Consolidação dos dados obtidos por meio da ferramenta de monitoramento contínuo prevista neste Termo de Referência.

8.7.4 Os relatórios deverão ser disponibilizados em meio eletrônico e permanecer acessíveis à CONTRATANTE para fins de auditoria e validação.

8.7.5 A atuação da fiscalização da CONTRATANTE não limita nem substitui a responsabilidade integral da CONTRATADA pela execução, estabilidade e desempenho do serviço contratado.

8.7.6 Em hipótese alguma será admitida a utilização, pela CONTRATADA, de autoavaliação, autodeclaração ou validação unilateral de desempenho, qualidade ou conformidade dos serviços prestados, para quaisquer fins de aceite técnico, validação contratual ou apuração de níveis de serviço, sendo tais verificações de competência exclusiva da CONTRATANTE, que poderá, inclusive, confrontar os dados apresentados com medições próprias ou independentes.

8.7.7 Em caso de identificação de irregularidades durante a execução contratual, especialmente aquelas relacionadas ao descumprimento dos níveis de serviço (SLA), o fiscal do contrato deverá notificar formalmente a CONTRATADA por escrito, indicando as inconformidades verificadas e as cláusulas contratuais e/ou disposições do SLA aplicáveis, bem como estabelecer prazo para adoção das medidas corretivas cabíveis, quando aplicável.

8.7.8 O não saneamento das não conformidades, nos prazos de atendimento e solução estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA), bem como a reincidência no descumprimento dos níveis de serviço, poderá ensejar a aplicação das penalidades previstas no instrumento contratual, sem prejuízo dos redimensionamentos e glosas aplicáveis automaticamente conforme disposto no SLA.

9– CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

9.1 A execução contratual terá início após o recebimento definitivo do serviço, observado o disposto nas seções de Instalação, Testes e Aceite Técnico deste Termo de Referência.

9.2 O faturamento dos serviços será mensal, após a validação do desempenho e a verificação do cumprimento dos níveis de serviço (SLA), conforme critérios

estabelecidos neste Termo de Referência e no contrato.

9.3 Eventuais glosas decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço serão aplicadas conforme metodologia prevista no Acordo de Nível de Serviço (SLA), incidindo sobre a fatura do mês subsequente ao da ocorrência.

9.4 A CONTRATADA deverá emitir mensalmente a Nota Fiscal/Fatura correspondente aos serviços prestados, acompanhada da documentação fiscal e trabalhista exigível, encaminhando-a ao endereço indicado pela CONTRATANTE até o dia 16 (dezesseis) de cada mês.

9.5 A prestação do suporte técnico, o tratamento de incidentes, a manutenção corretiva, preventiva ou preditiva, bem como as janelas de manutenção programadas, deverão observar rigorosamente os prazos, condições e limitações estabelecidos neste Termo de Referência e no SLA.

9.6 Em caso de necessidade de interrupções programadas, estas deverão ser previamente comunicadas e acordadas com a CONTRATANTE, não sendo computadas para fins de apuração de disponibilidade nos limites já estabelecidos neste Termo de Referência.

9.7 Para a perfeita e contínua execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar, às suas expensas, todos os materiais, equipamentos, ferramentas e recursos necessários ao adequado cumprimento do objeto contratual.

9.8 Não se aplicam critérios de sustentabilidade específicos ao objeto desta contratação, em razão da natureza do serviço, sem prejuízo da observância, pela CONTRATADA, das normas ambientais e regulatórias vigentes.

10 - OBRIGAÇÕES DAS PARTES

10.1 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

10.1.1 Exigir o cumprimento integral do objeto e das obrigações assumidas pela CONTRATADA, conforme este Termo de Referência, a proposta vencedora, o contrato e o SLA.

10.1.2 Designar gestor e/ou fiscal(is) do contrato, realizar o acompanhamento e fiscalização da execução, registrar ocorrências e notificar formalmente a CONTRATADA quanto a falhas, irregularidades, não conformidades e

descumprimentos, fixando prazos para correção quando aplicável.

10.1.3 Fornecer, por escrito e em tempo hábil, as informações necessárias à execução do objeto e viabilizar o acesso às dependências para instalação, testes, manutenções e atendimentos presenciais previamente programados, observados os horários e condições definidos neste Termo de Referência.

10.1.4 Realizar a análise e aprovação do diagrama técnico e demais entregáveis que dependam de manifestação da CONTRATANTE, observando os prazos estabelecidos neste Termo de Referência e registrando formalmente as decisões, solicitações de ajustes e aprovações.

10.1.5 Acompanhar, validar ou repetir testes de funcionamento e desempenho quando necessário, bem como emitir os termos de recebimento (provisório e definitivo) na forma e prazos previstos neste Termo de Referência, desde que atendidos os requisitos técnicos e não haja pendências.

10.1.6 Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, observados os prazos, condições, glosas, retenções e demais regras previstas neste Termo de Referência e no contrato.

10.1.7 Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, reportando-se aos seus prepostos e responsáveis técnicos indicados, sem prejuízo das ações de fiscalização e controle contratual.

10.1.8 Manter condições adequadas nas dependências sob sua responsabilidade após o ponto de entrega, incluindo condições elétricas e de acesso, bem como adotar as providências necessárias para evitar danos causados por terceiros em suas instalações internas, conforme Matriz de Riscos Contratuais.

10.2 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.2.1 Executar o objeto conforme este Termo de Referência, o contrato, o SLA e a proposta vencedora, respondendo integralmente pela prestação contínua do serviço, qualidade, disponibilidade, desempenho e segurança, inclusive quando houver subcontratação admitida nos limites do item 11.

10.2.2 Implantar, instalar, configurar e ativar os circuitos e componentes necessários, incluindo fornecimento e instalação de CPE/roteadores, materiais, enlaces e infraestrutura, observando os prazos do cronograma de implantação, as

normas técnicas aplicáveis (ABNT/ANATEL e demais referências previstas) e as condições de execução.

10.2.3 Apresentar o diagrama técnico no prazo previsto, contendo rotas físicas, PoPs, ASNs, tecnologias empregadas e evidências de segregação (última milha, backbone e trânsito IP), quando aplicável, mantendo aderência entre a solução implantada e o diagrama aprovado.

10.2.4 Realizar os testes de funcionamento e desempenho previstos, incluindo stress test mínimo e medições de latência, perda de pacotes, throughput e jitter quando aplicável, prestando todas as informações e evidências necessárias à validação e aos recebimentos provisório e definitivo.

10.2.5 Prestar o serviço com link dedicado (não compartilhado), banda útil contínua, conectividade IP plena e atendimento às vedações técnicas (ex.: proibição de CGNAT/IPS compartilhados quando vedado), bem como prover endereçamento público conforme previsto neste Termo de Referência e sob solicitação.

10.2.6 Disponibilizar e manter solução de Gerência de Rede e Monitoramento conforme requisitos mínimos do Termo de Referência, com coleta automática (periodicidade máxima definida), armazenamento e relatórios, assegurando acesso da CONTRATANTE, em tempo real, a dados brutos e consolidados para auditoria e validação independente.

10.2.7 Garantir o cumprimento dos níveis de serviço (SLA), incluindo tempos de atendimento e solução por criticidade, disponibilidade mínima e demais métricas, aplicando-se as regras de glosa e penalidades previstas no SLA e no contrato.

10.2.8 Manter Central de Atendimento e suporte técnico 24x7, com registro, acompanhamento e fechamento de chamados, fornecendo número de protocolo e mantendo histórico de incidentes, e encaminhando atendimento presencial quando necessário, nos termos do SLA.

10.2.9 Comunicar e executar manutenções programadas de acordo com os prazos de antecedência e janelas permitidas, obtendo autorização quando exigido, e apresentando evidências e relatórios correspondentes.

10.2.10 Disponibilizar, mensalmente, os relatórios técnicos de desempenho e conformidade previstos para avaliação mensal e apuração do SLA, mantendo-os acessíveis para auditoria, bem como apresentar relatórios de mitigação Anti-DDoS

mensais e sob demanda dentro dos prazos estabelecidos.

10.2.11 Implementar upgrades de velocidade quando solicitados, observada a viabilidade técnica e os prazos definidos neste Termo de Referência, sem prejuízo da continuidade do serviço.

10.2.12 Manter-se devidamente autorizada pela ANATEL e em conformidade com a regulamentação aplicável, respondendo por eventuais irregularidades regulatórias.

10.2.13 Observar integralmente as regras de subcontratação previstas no item 11, sendo vedada a subcontratação total do objeto e a transferência a terceiros de operação, monitoramento, suporte e responsabilidade por SLA, admitindo-se apenas a subcontratação da infraestrutura física de última milha nos limites ali estabelecidos.

10.2.14 Garantir confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações trafegadas e tratadas no âmbito do contrato, observando a LGPD e demais normativos aplicáveis, sendo vedada a inspeção de conteúdo, salvo quando tecnicamente necessária para mitigação de ataques, com registro e evidências.

10.2.15 Manter, durante toda a vigência contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, bem como atender às obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias, sem transferência de responsabilidade à CONTRATANTE.

10.2.16 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, falhas, defeitos, vícios, não conformidades e danos decorrentes da execução, no prazo fixado pela fiscalização ou nos prazos do SLA, bem como apresentar plano de ação com análise de causa e medidas preventivas quando requerido.

10.3 DISPOSIÇÕES COMUNS

10.3.1 As comunicações relevantes (notificações, solicitações, aprovações, alterações autorizadas, ocorrência de incidentes críticos e manutenção programada) deverão ser formalizadas por meio de canais oficiais definidos entre as partes.

10.3.2 A fiscalização exercida pela CONTRATANTE não reduz nem substitui a responsabilidade integral da CONTRATADA pela execução do objeto e pelo

cumprimento dos níveis de serviço, conforme previsto neste Termo de Referência.

11- DA SUBCONTRATAÇÃO

11.1 É VEDADA A SUBCONTRATAÇÃO TOTAL DO OBJETO CONTRATUAL, bem como a cessão, transferência ou delegação a terceiros da gestão operacional do serviço, do suporte técnico, do monitoramento, da responsabilidade pelo cumprimento do SLA e/ou de quaisquer obrigações essenciais assumidas pela CONTRATADA neste Termo de Referência e no contrato.

11.2 SERÁ ADMITIDA, EXCLUSIVAMENTE, A SUBCONTRATAÇÃO DA INFRAESTRUTURA FÍSICA DE ÚLTIMA MILHA E/OU REDE DE ACESSO (ex.: postes, dutos, passagem e lançamento de fibra, infraestrutura física de entrada até o ponto de entrega), quando necessária à viabilização do atendimento, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável, em caráter exclusivo, por:

- I. Execução ponta a ponta do serviço;
- II. Qualidade, disponibilidade e desempenho;
- III. Cumprimento integral dos níveis de serviço (SLA), prazos e obrigações técnicas;
- IV. Atendimento, registro, acompanhamento e solução de incidentes;
- V. Aplicação de glosas, penalidades e demais consequências contratuais decorrentes de falhas, inclusive quando originadas da subcontratada.

11.3 A subcontratação admitida no subitem 11.2 não autoriza, em hipótese alguma:

- I. A subcontratação do circuito de dados como serviço de conectividade,

incluindo capacidade, entrega lógica, roteamento, trânsito IP e backbone, ressalvadas exclusivamente as particularidades técnicas inerentes às soluções satelitais admitidas no Lote 03, permanecendo, em qualquer hipótese, a CONTRATADA como única responsável perante a CONTRATANTE pela prestação integral do serviço, cumprimento do SLA e

suporte operacional;

- II. A subcontratação da solução/serviço de mitigação Anti-DDoS;
- III. A transferência de responsabilidade por operação, monitoramento, NOC/SOC, suporte e gestão de incidentes;
- IV. Qualquer arranjo que implique “repasse” de SLA ou responsabilização da CONTRATANTE perante terceiros.

11.4 Quando houver subcontratação nos limites deste item, a CONTRATADA deverá:

- I. Informar à CONTRATANTE, previamente ao início da implantação/ativação (ou, no máximo, na reunião de kick-off), a identificação da subcontratada, o escopo estrito a ela atribuído e os pontos de interconexão relevantes;
- II. Assegurar que a subcontratada observe os requisitos de segurança, confidencialidade e integridade das informações aplicáveis ao objeto, inclusive as diretrizes de proteção de dados previstas neste Termo de Referência;
- III. Garantir à CONTRATANTE o direito de fiscalização e de solicitação de evidências técnicas relacionadas à infraestrutura subcontratada, sempre que necessário à validação de conformidade, desempenho, disponibilidade e segregação de rotas.

11.5 A subcontratação da última milha não poderá, em nenhuma hipótese, comprometer os requisitos de segregação e independência de infraestrutura previstos neste Termo de Referência, especialmente nos itens que exigem redundância, vedada a utilização de rota física compartilhada quando houver exigência de rotas/infraestruturas independentes.

11.6 A CONTRATANTE poderá, motivadamente, solicitar a substituição da subcontratada indicada quando verificada situação que comprometa a execução, a segurança, a segregação exigida, a disponibilidade do serviço ou o cumprimento do SLA, devendo a CONTRATADA adotar as medidas necessárias para sanar o risco e manter a continuidade do serviço, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

11.7 Em qualquer hipótese de subcontratação admitida, a CONTRATADA permanecerá como única responsável perante a CONTRATANTE por todos os atos, fatos, danos, obrigações e encargos decorrentes da execução contratual, não se estabelecendo qualquer vínculo jurídico entre a CONTRATANTE e a subcontratada.

12 - CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

12.1 A execução contratual será acompanhada e fiscalizada pela CONTRATANTE, por meio de gestor e/ou fiscal(is) designados, aos quais compete verificar a conformidade do serviço com este Termo de Referência, com o contrato e com o Acordo de Nível de Serviço (SLA), registrando ocorrências, solicitando correções e realizando o atesto, quando cabível.

12.2 A CONTRATADA deverá indicar preposto e canais formais de comunicação para interlocução com a CONTRATANTE, incluindo contatos para abertura e acompanhamento de chamados, tratativas de incidentes e comunicações de manutenção programada, conforme previsto neste Termo de Referência e no SLA.

12.3 A fiscalização técnica será baseada, obrigatoriamente, nos indicadores, metodologia de medição, periodicidade de coleta e critérios de apuração definidos na Seção 4 (SLA), bem como no procedimento de recebimento definitivo mensal e avaliação de desempenho previsto na Seção 8.

12.4 Constitui obrigação mínima e contínua da CONTRATADA disponibilizar, manter acessíveis e fornecer à CONTRATANTE, nos prazos e formatos previstos neste Termo de Referência:

- a) Acesso, em tempo real, aos dados brutos e consolidados de monitoramento por meio de portal web, permitindo auditoria e validação independente;
- b) Relatórios técnicos mensais de desempenho e disponibilidade do serviço, com o conteúdo mínimo definido na Seção 8;
- c) Registros de incidentes e chamados (com data/hora, criticidade, causa, tempos de atendimento e solução);
- d) Registros e evidências de manutenções programadas (com comunicação prévia, período executado e resultado);
- e) Relatórios mensais de mitigação de ataques (Anti-DDoS) e relatórios dinâmicos sob demanda, conforme previsto na Seção 3.

12.5 A não disponibilização, indisponibilidade ou insuficiência de evidências e relatórios indispensáveis à apuração do SLA e ao recebimento definitivo mensal caracterizará não conformidade e descumprimento contratual, sujeitando a CONTRATADA às medidas de correção, glosas e sanções cabíveis, sem prejuízo das regras específicas do SLA para indisponibilidade da ferramenta de monitoramento.

12.6 A conformidade de materiais, equipamentos e soluções fornecidos/instalados para execução do serviço (incluindo CPE/roteadores, interfaces, módulos ópticos, cabos e demais itens necessários) deverá ser verificada com base em documento técnico da CONTRATADA contendo relação detalhada, quantidades e especificações (marca, modelo e versão/firmware quando aplicável), bem como aderência ao diagrama técnico aprovado.

12.7 O fiscal técnico deverá registrar as ocorrências verificadas durante a execução, inclusive indisponibilidades, degradações, falhas, atrasos, intervenções e demais eventos relevantes, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

12.8 Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar e avaliar continuamente o nível de qualidade do serviço e o cumprimento do SLA, devendo notificar a CONTRATADA para correção de faltas, falhas e irregularidades constatadas, com indicação de prazo para saneamento e, quando necessário, solicitação de plano de ação com análise de causa e medidas preventivas.

12.9 O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto e, quando aplicável, a avaliação de desempenho e qualidade do serviço, assegurando ciência e contraditório técnico, sem prejuízo das glosas automáticas previstas no SLA.

12.10 Em hipótese alguma será admitida a autoavaliação, autodeclaração ou validação unilateral pela CONTRATADA de desempenho, qualidade ou conformidade do serviço para fins de atesto, afastamento de glosas, encerramento de não conformidades ou quaisquer efeitos contratuais, sendo tais verificações de competência da CONTRATANTE, que poderá confrontar os dados com medições próprias ou independentes, conforme previsto neste Termo de Referência.

12.11 A CONTRATADA poderá apresentar justificativa técnica para ocorrência com menor nível de conformidade, a qual poderá ser aceita pelo fiscal técnico

apenas quando comprovada a excepcionalidade e a ausência de culpa da CONTRATADA, resultante de fatores imprevisíveis e alheios ao seu controle, observada a Matriz de Riscos Contratuais.

12.12 A reincidência, caracterizada por mais de 03 (três) ocorrências no mesmo mês de descumprimento do tempo de reparo (MTTR) ou da disponibilidade mínima mensal, além das glosas previstas no SLA, poderá ensejar multa administrativa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do item afetado, sem prejuízo de outras medidas e da eventual rescisão por falha técnica, nos termos do contrato.

13 - MATRIZ DE RISCOS CONTRATUAIS

13.1 **Finalidade:** Esta Matriz de Riscos estabelece a distribuição de responsabilidades entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA quanto a eventos que possam impactar a execução do objeto, orientando a apuração de causa, a caracterização de excludentes de responsabilidade e a aplicação de glosas/sanções, quando cabível.

13.2 **Premissas:** A alocação de riscos abaixo não afasta as obrigações de monitoramento, suporte, comunicação e mitigação previstas no Termo de Referência e no SLA, tampouco autoriza a transferência de responsabilidade a terceiros.

13.3 **Critérios de apuração:** Para enquadramento de um evento nesta Matriz, deverão existir registros e evidências técnicas (logs, protocolos, relatórios, ordem de serviço, registros de manutenção e/ou boletins), suficientes para identificar causa, extensão e período de impacto. Na ausência de evidências mínimas, aplica-se o procedimento de avaliação e fiscalização previsto no Termo de Referência.

13.4 **Regras gerais:**

- I. Eventos atribuíveis à CONTRATADA não afastam a aplicação das glosas do SLA.
- II. Eventos atribuíveis à CONTRATANTE ou a terceiros dentro de suas dependências poderão ser considerados excludentes de glosa, quando comprovados.
- III. Caso fortuito e força maior serão analisados caso a caso, conforme legislação aplicável e evidências apresentadas.

Evento/Risco	Descrição / Gatilho (exemplos)	Responsável	Mitigação/Resposta esperada	Evidências mínimas para apuração	Efeito sobre SLA/Glosa
Rompimento de fibra na rede/infraestrutura da CONTRATADA	Rompimento em rota, caixas de emenda, dutos/postes sob gestão da CONTRATADA ou de sua cadeia de fornecimento.	CONTRATADA	Acionar equipes; contingência/rota alternativa quando aplicável; restabelecer dentro do MTTR; informar causa e ações corretivas.	Registro de incidente/chamado; laudo técnico; logs; ordem de serviço; evidência de restabelecimento.	Conta para indisponibilidade e demais métricas; sujeita a glosa e sanções conforme TR/SLA.
Falhas em equipamentos fornecidos (CPE/roteadores/interfaces/módulos)	Defeito de hardware/firmware, falha de interface, superaquecimento, pane em equipamento fornecido para execução do serviço.	CONTRATADA	Substituição/repair; manutenção corretiva; atualização controlada; restabelecer dentro do MTTR; relatório pós-incidente.	Registro de incidente; inventário do equipamento; logs; evidência de substituição/repair.	Conta para indisponibilidade; glosa aplicável.
Ataques DDoS (mitigação e proteção do acesso)	Ataques volumétricos/aplicativos direcionados ao endereço/AS do acesso contratado.	CONTRATADA	Ativar mitigação; manter estabilidade; registrar e reportar; entregar relatório mensal e sob demanda conforme TR.	Relatório de mitigação; métricas de ataque; logs; evidências do scrubbing/mitigação.	Se houver impacto no serviço, conta para SLA; glosa aplicável quando métricas mínimas não forem atendidas.
Falhas de backbone/trânsito/roteamento sob responsabilidade da CONTRATADA	Indisponibilidade/instabilidade em backbone, trânsito IP, roteamento, peering ou infraestrutura lógica sob gestão da CONTRATADA.	CONTRATADA	Correção de rota; failover; restabelecer; informar causa-raiz e ações preventivas.	NOC: incident ticket; logs de roteamento; evidência de estabilidade e após correção.	Conta para SLA; glosa aplicável.
Erros de configuração atribuíveis à CONTRATADA	Configuração incorreta de BGP, VLAN, QoS, ACL, políticas, endereçamento, NAT ou parâmetros do serviço.	CONTRATADA	Rollback/ajuste; controle de mudanças; restabelecer; relatório de causa e prevenção.	Registro de mudança; logs; evidência do rollback/ajuste; timeline do incidente.	Conta para SLA; glosa aplicável.
Falhas elétricas internas após o ponto de entrega	Queda de energia/UPS/disjuntores/instalação elétrica interna que afete o ponto após o PoP/ Ponto de Entrega.	CONTRATANTE	Restabelecer alimentação interna; garantir ambiente e energia estabilizada; comunicar ocorrência.	Registro interno; evidência de falha elétrica; logs de energia/UPS, quando houver.	Pode ser excludente de glosa se comprovado e se o ponto de entrega estiver íntegro.
Danos causados por terceiros dentro das dependências da CONTRATANTE	Danos físicos em cabos/equipamentos dentro do prédio, sala técnica, rack, patch panel, por terceiros sob responsabilidade da CONTRATANTE.	CONTRATANTE	Isolar área; reparar infraestrutura interna; acionar responsáveis; comunicar à CONTRATADA para atuação no que couber.	Registro interno/BO quando aplicável; evidências fotográficas; relato do evento.	Pode ser excludente de glosa se comprovado.

Indisponibilidade da ferramenta/porta de monitoramento fornecida pela CONTRATADA	Portal indisponível ou sem dados, impedindo auditoria e apuração conforme metodologia prevista.	CONTRATADA	Restabelecer ferramenta; disponibilizar dados por meio alternativo; garantir integridade e continuidade das medições.	Registro de indisponibilidade; evidências de falha; dados alternativos entregues.	Aplicam-se as regras específicas do TR/SLA para apuração quando a ferramenta estiver indisponível.
Impedimento de acesso às dependências / atrasos imputáveis à CONTRATANTE	Impossibilidade de acesso, autorizações internas, indisponibilidade de responsável local, ou atrasos na aprovação que afetem cronograma.	CONTRATANTE	Providenciar acesso/autorização; registrar reprogramação; mitigar impactos no cronograma.	Registro de tentativas de acesso; comunicações; atas; registros de solicitação/aprovação.	Pode ensejar reprogramação de prazos de implantação e/ou análise de excludente, conforme TR.
Caso fortuito e força maior	Eventos extraordinários e imprevisíveis (ex.: enchentes severas, eventos naturais externos, determinações de autoridade) que impactem a prestação.	Análise caso a caso	Adoção de medidas de contingência possíveis; comunicação imediata; mitigação de impactos.	Evidências externas (comunicados oficiais), registros técnicos e cronologia do impacto.	Avaliação conforme TR e legislação; pode afastar glosas se comprovado e inevitável.
Degradação temporária decorrente de condições atmosféricas severas em soluções satelitais (rain fade)	Perda temporária de desempenho, aumento de latência ou indisponibilidade causada por eventos climáticos severos que afetem propagação do sinal satelital	Análise caso a caso	Adoção de mecanismos de mitigação compatíveis com a tecnologia ofertada; monitoramento contínuo; comunicação imediata; restabelecimento no menor prazo possível.	Relatórios meteorológicos, logs de monitoração, registros da rede satelital e evidências técnicas do evento	Poderá ser analisado como excludente parcial de glosa exclusivamente quando comprovado evento climático severo extraordinário e inevitável, sem prejuízo da obrigação de adoção de medidas mitigatórias pela CONTRATADA.

Tabela 5 – Matriz de Riscos

14 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

14.1 As penalidades serão estabelecidas e dosadas no instrumento convocatório, notadamente nas cláusulas contratuais, sendo que o inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao CONTRATANTE o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas no instrumento convocatório ou no contrato.

14.2 É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos

de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa do Sesc à continuidade do contrato.

14.3 As penalidades aplicáveis à CONTRATADA incluem, mas não se limitam a:

14.3.1 **Advertência:** Em caso de inadimplemento total ou parcial das obrigações contratadas.

14.3.2 **Multa por Atraso:** Aplicável em caso de atraso na entrega ou indisponibilidade dos serviços, conforme tabela a ser especificada no contrato.

14.3.3 **Multa por Inadimplemento:** Até 10% do valor total do contrato, conforme detalhado no contrato.

14.3.4 **Rescisão Unilateral:** Em caso de descumprimento grave das obrigações.

14.3.5 **Impedimento de Licitar:** Por até 3 anos, conforme regulamentação interna da CONTRATANTE.

14.3.6 **Aplicação Cumulativa:** As penalidades são independentes e podem ser aplicadas cumulativamente.

14.3.7 **Desconto de Multas:** Serão descontadas dos pagamentos devidos à CONTRATADA.

14.3.8 **Cobrança Judicial:** As multas não pagas poderão ser cobradas judicialmente.

14.3.9 **Exceções:** Multas não serão aplicadas em casos de força maior ou caso fortuito devidamente justificados.

14.3.10 **Perdas e Danos:** A CONTRATANTE poderá exigir perdas e danos conforme o Código Civil.

14.3.11 **Responsabilidade por Danos:** A CONTRATADA responderá por eventuais danos causados pelos serviços prestados.

15 - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

15.1 O faturamento mensal somente poderá ocorrer após o Recebimento Definitivo inicial do serviço (atesto definitivo de conformidade), momento a partir do qual se autoriza o início da contagem do período de faturamento, conforme estabelecido na Seção 8 deste Termo de Referência.

15.2 Para cada período mensal de faturamento, a CONTRATADA deverá emitir e encaminhar a Nota Fiscal/Fatura correspondente aos serviços efetivamente prestados, acompanhada da documentação fiscal e trabalhista exigível, bem como do Relatório Técnico Mensal de Desempenho e Conformidade previsto na Seção 8 (“Recebimento Definitivo Mensal e Avaliação de Desempenho”), o qual constitui requisito mínimo para a apuração do SLA, para a avaliação mensal e para o atesto.

Parágrafo único: *Para fins de faturamento e pagamento, a emissão de Nota Fiscal/Fatura deverá observar a adjudicação por LOTE, sendo vedado o faturamento fracionado de itens pertencentes ao mesmo lote com fornecedores distintos. A CONTRATADA deverá emitir Nota Fiscal/Fatura identificando expressamente o lote correspondente e discriminando os itens faturados (parcela única de instalação/ativação e mensalidades), conforme a composição do lote definida neste Termo de Referência.*

15.3 O Relatório Técnico Mensal de Desempenho e Conformidade deverá ser disponibilizado em meio eletrônico e conter, no mínimo, os indicadores e informações previstos na seção 8, incluindo: disponibilidade do período, latência, perda de pacotes, jitter (quando aplicável), throughput, registro de incidentes por criticidade, relação de indisponibilidades e histórico de chamados, bem como a consolidação dos dados obtidos pela ferramenta de monitoramento contínuo e portal de gerenciamento.

15.4 **O pagamento referente à prestação mensal do serviço será efetuado em até 15 (quinze) dias úteis, contados do atesto da Nota Fiscal/Fatura pelo fiscal do contrato**, após verificação da regular execução dos serviços, do cumprimento dos níveis de serviço (SLA) e da análise do Relatório Técnico Mensal, nos termos deste Termo de Referência.

15.5 A mensalidade refere-se exclusivamente à prestação contínua do serviço, não podendo, em nenhuma hipótese, incluir, diluir ou embutir custos de instalação,

configuração ou ativação do circuito, os quais deverão ser faturados separadamente como parcela única, conforme item 16.6.

15.6 O valor referente à instalação, configuração e ativação do circuito, integrante do lote correspondente, será pago em parcela única mediante faturamento separado da mensalidade, somente após a emissão do Recebimento Definitivo (Ateste Definitivo de Conformidade), nos termos e prazos estabelecidos no item 8.1.2 deste Termo de Referência. **O pagamento será efetuado em até 15 (quinze) dias úteis, contados do atesto da respectiva Nota Fiscal/Fatura.**

15.7 Havendo pendências, inconsistências, não conformidades, necessidade de esclarecimentos, complementação de evidências, ou ocorrência que implique glosa/ajuste financeiro, o atesto e/ou o pagamento poderão ser suspensos até a regularização da situação, sem prejuízo da aplicação das glosas previstas no SLA.

15.8 As glosas decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço (SLA) serão aplicadas conforme a metodologia definida na Seção 4 (SLA), incidindo sobre a fatura do mês subsequente ao da ocorrência, observado o limite mensal de glosas estabelecido no próprio SLA.

15.9 Quando houver glosa parcial e necessidade de correção do valor faturado, a CONTRATANTE comunicará formalmente a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal/Fatura com o valor exato dimensionado, considerando os descontos e ajustes apurados.

15.10 As demais condições relativas a reajuste, reequilíbrio econômico-financeiro, retenções, penalidades financeiras e demais regras complementares de pagamento observarão o disposto na minuta contratual.

16 – DISPOSIÇÕES FINAIS

16.1 O presente Termo de Referência constitui documento orientador para a elaboração do edital, análise das propostas, contratação e fiscalização da execução contratual, devendo ser observado integralmente pela CONTRATADA e pela CONTRATANTE.

16.2 Os casos omissos neste Termo de Referência serão resolvidos com base na Resolução SESC nº 1.593/2024, demais normas internas vigentes e nos

princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, economicidade, eficiência e interesse público.

16.3 Em caso de divergência entre os documentos que compõem o processo de contratação, prevalecerá a seguinte ordem de prioridade: (i) o contrato, (ii) o edital, (iii) este Termo de Referência, (iv) a proposta da empresa vencedora.

16.4 As obrigações contratuais assumidas pelas partes terão início a partir da assinatura do contrato, sendo a execução vinculada à emissão da Autorização de Fiscalização do Contrato pela CONTRATANTE, nos prazos e condições estabelecidos majoritariamente em contrato e respeitando o disposto em Edital, Termo de Referência e demais anexos deste processo.

16.5 Fica eleito o foro da sede do SESC Regional responsável pela contratação, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir eventuais controvérsias de natureza contratual, sem prejuízo da atuação dos órgãos de controle e fiscalização competentes.

Manaus, 01 de Junho de 2026

ALDENIR BARROS FREIRE
Coordenador da Seção de Tecnologia da Informação e Telecomunicações
SESC/AM

ANEXO II
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 027/2026
MODELO DE PROPOSTA DE COMERCIAL
 (papel timbrado da firma)

Ao
 Serviço Social do Comércio – SESC/AM
 Seção de Aquisições

RAZÃO SOCIAL:

CNPJ:

TEL:

ENDEREÇO:

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE LINK DE INTERNET DEDICADA, PARA ATENDIMENTO ÀS UNIDADES DO SESC AMAZONAS LOCALIZADAS NOS MUNICÍPIOS DE MANAUS E MANACAPURU, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, CONFORME CONDIÇÕES, QUANTIDADES E EXIGÊNCIAS ESTABELECIDAS EM TERMO DE REFERÊNCIA.

1. DECLARAÇÃO DE PROPOSTA

Pelo presente instrumento, propomos o fornecimento dos bens e serviços, em estrita conformidade com o Termo de Referência, e seus anexos, ofertando os valores conforme tabela a seguir:

2. TABELA DE PREÇOS – MENOR PREÇO POR LOTE

LOTE 01 – MANAUS (LINK PRINCIPAL 200 Mbps)					
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QTD	VL. UNIT	VL. TOTAL
1	Parcela única – Instalação, configuração e ativação do circuito do Link Dedicado 200 Mbps – Manaus , incluindo fornecimento/instalação de CPE/roteador, materiais e infraestrutura necessários, conforme Termo de Referência.	Serviço	1		
2	Mensalidade – Serviço de Acesso à Internet (Link Dedicado), entregue via fibra óptica 100% , na modalidade dedicada , com velocidade mínima de 200 Mbps , para Manaus .	Mês	12		
(VALOR DO LOTE POR EXTENSO)					

LOTE 02 – MANACAPURU (HOTEL) – LINK PRINCIPAL					
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QTD	VL. UNIT	VL. TOTAL
3	Parcela única – Instalação, configuração e ativação do circuito do Link Dedicado 400 Mbps – Manacapuru (Hotel) , incluindo fornecimento/instalação de CPE/roteador, materiais e infraestrutura necessários, conforme Termo de Referência.	Serviço	1		
4	Mensalidade – Serviço de Acesso à Internet (Link Dedicado), entregue via fibra óptica 100% , na modalidade dedicada , com velocidade mínima de 400 Mbps , para Manacapuru – Hotel .	Mês	12		
(VALOR DO LOTE POR EXTENSO)					

LOTE 03 – MANACAPURU (HOTEL) – LINK REDUNDANTE					
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QTD	VL. UNIT	VL. TOTAL
5	Parcela única – Instalação, configuração e ativação do circuito do Link Dedicado Redundante 200 Mbps – Manacapuru (Hotel) , incluindo fornecimento/instalação de CPE/roteador, materiais e infraestrutura necessários, conforme Termo de Referência.	Serviço	1		
6	Mensalidade – Serviço de Acesso à Internet (Link Dedicado) Redundante , entregue via fibra óptica ou satélite (Cooperativa) , na modalidade dedicada , com velocidade mínima de 200 Mbps , para Manacapuru – Hotel (Redundância) .	Mês	12		
(VALOR DO LOTE POR EXTENSO)					

3. PRAZOS E CONDIÇÕES

Prazo de entrega e execução: Conforme prazos e condições estabelecidos em Termo de Referência (Seções 05 e 08).

Validade da Proposta: 90 Dias

Forma de pagamento: Conforme disposto na Seção 15 do Termo de Referência.

O prazo para pagamento será de até 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento da nota fiscal devidamente atestada;.

3. DADOS BANCÁRIOS

Nome do banco/Nome da agência/N.º da agência/N.º da conta corrente

4. DECLARAMOS QUE ESTAMOS DE ACORDO COM OS SEGUINTE ITENS:

- 1) No preço acima estão inclusos todos os impostos, seguros, frete, taxas e quaisquer outras despesas relacionadas ao objeto.
- 2) A proposta apresentada contempla todas as exigências formais, especificações e condições constantes no Termo de Referência.
- 3) Esta proposta tem validade de, no mínimo, **90 (noventa) dias**.
- 4) Que nos responsabilizamos pela veracidade das informações e documentos apresentados, cientes das penalidades legais.
- 5) O abaixo assinado declara estar ciente de que não lhe caberá direito de exigir nenhuma multa ou indenização financeira, caso o Sesc-Am decida não o contratar.

Cidade/UF, XX de XXXXXXXX de 2026.

Carimbo (ou nome legível) e assinatura do Representante legal

ANEXO III**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 027/2026****MINUTA DE CONTRATO Nº XX/2026**

O **SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC, Departamento Regional no Amazonas**, entidade de direito privado, criado pelo Decreto-Lei nº 9.853, de 13 de setembro de 1946, com sede no Município de Manaus, Estado do Amazonas, situado na Rua Henrique Martins, nº 427, bairro Centro, CEP 69.010-010, inscrito no CNPJ sob o nº 03.965.963/0001-18, mantido e administrado por empresários do comércio, neste ato representado por XXX, portador(a) do CPF nº XXX, residente e domiciliado(a) nesta cidade, doravante denominado **CONTRATANTE**; e, a empresa XXX, com sede na Rua XXXXX, nº XXX, bairro XXX, CEP XXX, na cidade de XXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXX, neste ato representada por Sr(a). XXX, portador(a) do CPF nº XXX, residente e domiciliado(a) em XXX, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente do julgamento do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 027/2026-PGE**, que se regerá pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc, instituído pela Resolução Sesc nº 1.593/2024, de 02/05/2024, e pelas cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem como objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE LINK DE INTERNET DEDICADA, PARA ATENDIMENTO ÀS UNIDADES DO SESC AMAZONAS LOCALIZADAS NOS MUNICÍPIOS DE MANAUS E MANACAPURU, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES**, de acordo com os termos, especificações e condições estabelecidas no termo de referência e demais anexos do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº027/2026-PGE** e proposta apresentada.

LOTE 01 – MANAUS (LINK PRINCIPAL 200 Mbps)			
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QTD
1	Parcela única – Instalação, configuração e ativação do circuito do Link Dedicado 200 Mbps – Manaus , incluindo fornecimento/instalação de CPE/roteador, materiais e infraestrutura necessários, conforme Termo de Referência.	Serviço	1
2	Mensalidade – Serviço de Acesso à Internet (Link Dedicado), entregue via fibra óptica 100% , na modalidade dedicada , com velocidade mínima de 200 Mbps , para Manaus .	Mês	12

LOTE 02 – MANACAPURU (HOTEL) – LINK PRINCIPAL			
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QTD
3	Parcela única – Instalação, configuração e ativação do circuito do Link Dedicado 400 Mbps – Manacapuru (Hotel) , incluindo fornecimento/instalação de CPE/roteador, materiais e infraestrutura necessários, conforme Termo de Referência.	Serviço	1
4	Mensalidade – Serviço de Acesso à Internet (Link Dedicado), entregue via fibra óptica 100% , na modalidade dedicada , com velocidade mínima de 400 Mbps , para Manacapuru – Hotel .	Mês	12
LOTE 03 – MANACAPURU (HOTEL) – LINK REDUNDANTE			
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QTD
5	Parcela única – Instalação, configuração e ativação do circuito do Link Dedicado Redundante 200 Mbps – Manacapuru (Hotel) , incluindo fornecimento/instalação de CPE/roteador, materiais e infraestrutura necessários, conforme Termo de Referência.	Serviço	1
6	Mensalidade – Serviço de Acesso à Internet (Link Dedicado) Redundante , entregue via fibra óptica ou satélite (Coorporativa) , na modalidade dedicada , com velocidade mínima de 200 Mbps , para Manacapuru – Hotel (Redundância) .	Mês	12

1.2. A **CONTRATADA** deverá manter durante a vigência deste Contrato as condições de habilitação apresentadas do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº027/2026-PGE**, em especial a regularidade fiscal.

1.3. A **CONTRATADA** não poderá alegar desconhecimento, no todo ou em parte, das regras estabelecidas no Aviso e Termo de Referência do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº027/2026-PGE**, sob pena de sofrer as sanções legais.

CLÁUSULA SEGUNDA – PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

2.1. O valor total do contrato é de R\$ XXXXXXXX (XXXXXX) que será pago da seguinte forma:

LOTE 01 – MANAUS (LINK PRINCIPAL 200 Mbps)					
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QTD	VL. UNIT	VL. TOTAL
1	Parcela única – Instalação, configuração e ativação do circuito do Link Dedicado 200 Mbps – Manaus , incluindo fornecimento/instalação de CPE/roteador, materiais e infraestrutura necessários, conforme Termo de Referência.	Serviço	1		
2	Mensalidade – Serviço de Acesso à Internet (Link Dedicado), entregue via fibra óptica 100% , na modalidade dedicada , com velocidade mínima de 200 Mbps , para Manaus .	Mês	12		
(VALOR DO LOTE POR EXTENSO)					

LOTE 02 – MANACAPURU (HOTEL) – LINK PRINCIPAL					
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QTD	VL. UNIT	VL. TOTAL
3	Parcela única – Instalação, configuração e ativação do circuito do Link Dedicado 400 Mbps – Manacapuru (Hotel) , incluindo fornecimento/instalação de CPE/roteador, materiais e infraestrutura necessários, conforme Termo de Referência.	Serviço	1		
4	Mensalidade – Serviço de Acesso à Internet (Link Dedicado), entregue via fibra óptica 100% , na modalidade dedicada , com velocidade mínima de 400 Mbps , para Manacapuru – Hotel .	Mês	12		
(VALOR DO LOTE POR EXTENSO)					

LOTE 03 – MANACAPURU (HOTEL) – LINK REDUNDANTE					
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QTD	VL. UNIT	VL. TOTAL
5	Parcela única – Instalação, configuração e ativação do circuito do Link Dedicado Redundante 200 Mbps – Manacapuru (Hotel) , incluindo fornecimento/instalação de CPE/roteador, materiais e infraestrutura necessários, conforme Termo de Referência.	Serviço	1		

6	Mensalidade – Serviço de Acesso à Internet (Link Dedicado) Redundante , entregue via fibra óptica ou satélite (Coorporativa) , na modalidade dedicada , com velocidade mínima de 200 Mbps , para Manacapuru – Hotel (Redundância) .	Mês	12		
(VALOR DO LOTE POR EXTENSO)					

2.1.1. Referente à instalação o pagamento será realizado em parcela única, após a conclusão de cada serviço, previsto no **Termo de Referência do PREGÃO ELETRÔNICO Nº027/2026-PGE**.

2.1.2. Os valores referentes aos serviços após a instalação serão pagos mensalmente, no prazo de **15 (quinze) dias úteis**, contados a partir da data de atesto da Nota Fiscal/Fatura do mês subsequente após aprovação dos serviços e atesto pelo fiscal, em conta bancária da **CONTRATADA** indicada na Nota Fiscal.

2.1.3 . Descontos aplicáveis em razão das condições de execução, conforme descrito no **PREGÃO ELETRÔNICO Nº027/2026-PGE**.

2.2. As Notas Fiscais só poderão ser emitidas **entre os dias 1 e 20 de cada mês**. Notas fiscais emitidas a partir do dia 21 de cada mês deverão ser canceladas, e os custos referentes ao cancelamento das notas serão de única e exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**.

2.3. A Nota Fiscal deverá conter, de forma correta e completa, os códigos fiscais, as quantidades fornecidas, os valores unitários e totais, bem como a comprovação de recebimento pelo Sesc/AM.

2.3.1. A Nota Fiscal deverá, obrigatoriamente, conter:

a) Dados bancários vinculados ao CNPJ da **CONTRATADA** para depósito e transferência bancária;

b) No campo "Dados Adicionais" da Nota Fiscal deverá constar, quando aplicável, a legislação ou decisão judicial que ampare eventual isenção, suspensão ou benefício fiscal.

2.4. A Nota Fiscal ou documento equivalente deve destacar o número do processo de referência, e os valores dos serviços prestados, apresentando os percentuais aplicados de retenções legais, onde aplicável, tais como: ISS, CSLL, PIS, COFINS e outros.

2.5. Deverão ainda acompanhar cada faturamento, os documentos de regularidade fiscal, quais sejam:

2.5.1. Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com Efeitos de Negativa, expedida pela Receita Federal do Brasil (RFB) ou pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN);

2.5.2. Certificado de Regularidade Fiscal – CRF, perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;

2.5.3. Certidão Negativa de Tributos Estaduais ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa, expedida pela Fazenda Estadual, da sede ou domicílio, bem como da filial quando esta for a licitante, ou ainda, Certidão de não contribuinte;

2.5.4. Certidão Negativa de Tributos Municipais ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa, expedida pela Fazenda Municipal, da sede ou domicílio, bem como da filial quando esta for a licitante, ou ainda, Certidão de não contribuinte;

2.5.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST), da sede ou do domicílio, bem como da filial quando esta for a licitante.

2.6. Havendo erro na fatura, ausência de quaisquer documentos exigidos para compor o faturamento, recusa de aceitação de serviços pelo **CONTRATANTE**, ou obrigações da **CONTRATADA** para com terceiros, inclusive obrigações sociais ou trabalhistas, que possam prejudicar de alguma forma o **CONTRATANTE**, o faturamento será devolvido e o prazo de pagamento alterado sem quaisquer ônus para o **CONTRATANTE**.

2.7. A **CONTRATADA** deverá manter a condição de regularidade fiscal durante toda a vigência do contrato, sendo a ausência de comprovação de tal regularidade considerada motivo suficiente para a rescisão unilateral do contrato pela **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA TERCEIRA – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. A execução contratual terá início a partir da realização da reunião inicial de alinhamento (kick-off), observados os critérios de instalação, testes e aceite técnico previstos no **ANEXO – TERMO DE REFERÊNCIA**.

3.2. A **CONTRATADA** deverá executar os serviços de forma contínua, observando integralmente:

- a) as condições operacionais;
- b) os prazos de atendimento e solução;
- c) os parâmetros de desempenho e disponibilidade;

d) e os demais requisitos técnicos estabelecidos no **ANEXO – TERMO DE REFERÊNCIA**.

3.3. A **CONTRATADA** será responsável por disponibilizar todos os recursos necessários à execução do objeto, incluindo materiais, equipamentos, ferramentas e equipe técnica, às suas expensas.

3.4. As manutenções programadas e eventuais interrupções deverão ser previamente comunicadas e aprovadas pela **CONTRATANTE**, nos termos do **ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA**.

3.5. A **CONTRATADA** deverá assegurar a continuidade da prestação dos serviços durante toda a vigência contratual, adotando mecanismos de contingência, redundância, monitoramento e recuperação compatíveis com os requisitos estabelecidos no Termo de Referência e no SLA.

CLÁUSULA QUARTA – DA MEDIÇÃO, FATURAMENTO E GLOSAS

4.1. O faturamento dos serviços será realizado mensalmente, após a validação da execução contratual pelo fiscal do contrato, com base nos indicadores de desempenho e níveis de serviço (SLA) estabelecidos no **ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA**.

4.2. Eventuais descumprimentos dos níveis de serviço implicarão a aplicação de glosas, conforme metodologia prevista no SLA, incidindo sobre a fatura subsequente.

4.3. A aplicação de glosas não afasta a obrigação da **CONTRATADA** de corrigir as inconformidades verificadas, nem impede a aplicação das demais penalidades previstas contratualmente.

CLÁUSULA QUINTA – DA VINCULAÇÃO AO TERMO DE REFERÊNCIA

5.1. Integra o presente contrato, para todos os fins de direito, o **ANEXO- TERMO DE REFERÊNCIA**, que estabelece as especificações técnicas do objeto, requisitos de desempenho, condições de instalação, operação, suporte, SLA e demais obrigações da **CONTRATADA**.

5.2. Em caso de divergência, prevalecerão as disposições mais específicas constantes do Termo de Referência, no que se refere aos aspectos técnicos e operacionais.

CLÁUSULA SEXTA – DO ACEITE, RECEBIMENTO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS.

6.1. O aceite técnico da solução será realizado em duas etapas, consistindo em **recebimento provisório** e **recebimento definitivo**, conforme critérios, prazos e procedimentos estabelecidos no **ANEXO-TERMO DE REFERÊNCIA**.

6.2. O recebimento provisório ocorrerá após a conclusão da instalação, configuração e ativação dos serviços, mediante verificação técnica inicial quanto ao atendimento dos requisitos contratuais.

6.3. O recebimento definitivo será emitido após a validação técnica satisfatória da solução, incluindo a comprovação do atendimento integral aos requisitos de desempenho, estabilidade, disponibilidade e conformidade com o diagrama técnico aprovado, desde que inexistam pendências ou não conformidades.

6.4. A **CONTRATANTE** poderá acompanhar, validar ou repetir testes, bem como solicitar ajustes, correções ou adequações, podendo rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com o Termo de Referência, devendo a **CONTRATADA** promover as correções necessárias, sem ônus adicional e no prazo fixado pela fiscalização.

6.5. O recebimento definitivo não exige a **CONTRATADA** do cumprimento contínuo dos níveis de serviço (SLA), os quais serão permanentemente monitorados durante a execução contratual.

6.6. O ateste definitivo autoriza o início do faturamento mensal, condicionado à avaliação periódica do desempenho dos serviços, com base nos indicadores e relatórios técnicos previstos no Termo de Referência e no SLA, podendo ensejar glosas, redimensionamentos ou aplicação de penalidades, conforme o caso.

6.7. A apuração mensal do desempenho será realizada pela fiscalização do contrato, sendo vedada a autoavaliação ou validação unilateral pela **CONTRATADA**, prevalecendo os dados validados pela **CONTRATANTE**.

6.8. O descumprimento dos níveis de serviço ou a não correção de inconformidades nos prazos estabelecidos sujeitará a **CONTRATADA** às penalidades previstas neste contrato e no SLA.

6.9. Os prazos, critérios técnicos, procedimentos de teste e demais condições de recebimento observarão integralmente o disposto no Termo de Referência e no SLA.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

7.1. O **CONTRATANTE** se obriga a:

- a) Exigir o cumprimento integral do objeto e de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, conforme o Termo de Referência, a proposta vencedora, o presente contrato e o Acordo de Nível de Serviço (SLA);

- b) Designar gestor e/ou fiscal(is) do contrato, promovendo o acompanhamento e a fiscalização da execução, com o registro de ocorrências e a notificação formal da **CONTRATADA** quanto a falhas, irregularidades, não conformidades ou descumprimentos, fixando prazos para sua correção, quando aplicável;
- c) Fornecer, por escrito e em tempo hábil, as informações necessárias à execução do objeto, bem como viabilizar o acesso às suas dependências para instalação, testes, manutenções e atendimentos presenciais previamente programados, observadas as condições estabelecidas no **ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA**;
- d) Analisar e aprovar o diagrama técnico e demais entregáveis que dependam de sua manifestação, observando os prazos estabelecidos, bem como registrar formalmente suas decisões, inclusive eventuais solicitações de ajustes;
- e) Acompanhar, validar ou, quando necessário, repetir os testes de funcionamento e desempenho dos serviços, bem como emitir os termos de recebimento provisório e definitivo, desde que atendidos os requisitos técnicos e inexistam pendências;
- f) Efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, observadas as condições, prazos, eventuais glosas, retenções e demais disposições previstas neste contrato e no **ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA**.
- g) Abster-se de praticar atos de ingerência na administração da **CONTRATADA**, devendo se reportar aos seus prepostos e responsáveis técnicos indicados, sem prejuízo das atividades de fiscalização e controle contratual;
- h) Manter condições adequadas em suas dependências, após o ponto de entrega da solução, incluindo infraestrutura elétrica e controle de acesso, bem como adotar as providências necessárias para evitar danos causados por terceiros, nos termos da Matriz de Riscos Contratuais.

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1 A **CONTRATADA** obriga-se a cumprir fielmente o estipulado neste instrumento, **TERMO DE REFERÊNCIA** do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 027/2026-PGE** bem como em sua proposta comercial e, em especial:

- a) Executar o objeto em conformidade com o Termo de Referência, o presente contrato, o Acordo de Nível de Serviço (SLA) e a proposta vencedora, respondendo integralmente pela prestação contínua dos serviços, quanto à qualidade, disponibilidade, desempenho e segurança, inclusive nos casos de subcontratação admitida;

- b) Implantar, instalar, configurar e ativar os circuitos e todos os componentes necessários à execução do objeto, incluindo o fornecimento e instalação de equipamentos, materiais, enlaces e infraestrutura, observando os prazos estabelecidos, as normas técnicas aplicáveis e as condições de execução previstas;
- c) Apresentar, nos prazos estabelecidos, o diagrama técnico da solução, contendo, no mínimo, rotas físicas, pontos de presença (PoPs), sistemas autônomos (ASNs), tecnologias empregadas e evidências de segregação de infraestrutura, quando aplicável, assegurando a aderência entre a solução implantada e o diagrama aprovado;
- d) Realizar os testes de funcionamento e desempenho exigidos, incluindo testes de estresse e medições de latência, perda de pacotes, throughput e jitter, quando aplicável, fornecendo todas as informações e evidências necessárias à validação e aos recebimentos provisório e definitivo;
- e) Prestar o serviço por meio de link dedicado, com banda útil contínua, conectividade IP plena e observância das vedações técnicas aplicáveis, bem como fornecer endereçamento IP público conforme previsto no Termo de Referência;
- f) Disponibilizar e manter solução de Gerência de Rede e Monitoramento, conforme requisitos mínimos estabelecidos, com coleta automática, armazenamento de dados e emissão de relatórios, garantindo à **CONTRATANTE** acesso em tempo real às informações para fins de auditoria e validação;
- g) Cumprir integralmente os níveis de serviço (SLA), incluindo tempos de atendimento e solução, disponibilidade mínima e demais métricas estabelecidas, sujeitando-se às glosas e penalidades previstas;
- h) Manter Central de Atendimento e suporte técnico disponível em regime ininterrupto (24x7), assegurando o registro, acompanhamento e encerramento de chamados, com fornecimento de protocolo e histórico de atendimentos;
- i) Comunicar previamente e executar manutenções programadas dentro dos prazos e condições estabelecidos, mediante autorização quando exigido, apresentando os respectivos registros e evidências;
- j) Disponibilizar, mensalmente, relatórios técnicos de desempenho e conformidade, bem como relatórios de mitigação de ataques, quando aplicável, mantendo-os acessíveis à **CONTRATANTE** para auditoria;

- k) Implementar upgrades de velocidade quando solicitados, observada a viabilidade técnica e os prazos definidos, sem prejuízo da continuidade dos serviços;
- l) Manter-se devidamente autorizada perante os órgãos reguladores competentes, em especial a ANATEL, e em conformidade com a regulamentação aplicável;
 - l.1) A perda, suspensão ou restrição de autorização regulatória necessária à execução do objeto deverá ser imediatamente comunicada à **CONTRATANTE**, sem prejuízo das responsabilidades contratuais da **CONTRATADA**.
- m) Observar as regras de subcontratação previstas no Termo de Referência, sendo vedada a subcontratação total do objeto ou a transferência de responsabilidades essenciais a terceiros;
- n) Garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, observando a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), sendo vedada a inspeção de conteúdo, salvo nas hipóteses tecnicamente justificadas;
- o) Manter, durante toda a vigência contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas, bem como cumprir integralmente as obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias;
- p) Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, quaisquer falhas, defeitos ou não conformidades na execução do objeto, nos prazos estabelecidos, apresentando, quando solicitado, plano de ação contendo análise de causa e medidas preventivas.

CLÁUSULA NONA – DA FISCALIZAÇÃO

9.1 O **CONTRATANTE** exercerá a fiscalização do cumprimento do Contrato pela **CONTRATADA**, por meio de gestor e/ou fiscais formalmente designados, aos quais competirá acompanhar a execução do objeto, verificar sua conformidade com o Termo de Referência, o contrato e o Acordo de Nível de Serviço (SLA), registrar ocorrências, solicitar correções e realizar os atestos, quando cabível.

9.2 A fiscalização exercida pelo **CONTRATANTE** não exclui nem reduz a responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA** quanto à execução do objeto, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades decorrentes de ação ou omissão.

9.3 Caso ocorram irregularidades na execução contratual por responsabilidade da **CONTRATADA**, todos os ônus decorrentes deverão ser por ela suportados, sem qualquer solidariedade do **CONTRATANTE**.

9.4 A **CONTRATADA** deverá indicar preposto e manter canais formais de comunicação com a **CONTRATANTE**, incluindo meios para abertura e acompanhamento de chamados, tratativas de incidentes e comunicação de manutenções programadas, conforme previsto no Termo de Referência e no SLA.

9.5 A fiscalização técnica será realizada com base nos indicadores de desempenho, metodologia de medição, periodicidade de coleta e critérios de apuração estabelecidos no SLA, bem como nos procedimentos de avaliação de desempenho e recebimento previstos no Termo de Referência.

9.6 Constitui obrigação contínua da **CONTRATADA** disponibilizar e manter acessíveis à **CONTRATANTE**, nos prazos e formatos definidos:

- I. Acesso, em tempo real, aos dados de monitoramento, por meio de portal web, para fins de auditoria e validação independente;
- II. Relatórios técnicos mensais de desempenho e disponibilidade do serviço;
- III. Registros de incidentes e chamados, contendo data, hora, criticidade, causa e tempos de atendimento e solução;
- IV. Evidências de manutenções programadas realizadas;
- V. Relatórios de mitigação de ataques e demais registros técnicos exigidos.

9.7 A não disponibilização ou insuficiência das informações e evidências necessárias à apuração do SLA e ao recebimento dos serviços caracterizará descumprimento contratual, sujeitando a **CONTRATADA** às penalidades cabíveis.

9.8 A conformidade dos materiais, equipamentos e soluções empregados na execução dos serviços será verificada com base na documentação técnica apresentada pela **CONTRATADA**, contendo especificações, quantitativos e aderência ao Termo de Referência.

9.9 O fiscal do contrato deverá promover o registro das ocorrências verificadas durante a execução, incluindo falhas, indisponibilidades, degradações, atrasos e demais eventos relevantes, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento contratual.

9.10 Durante a execução, o fiscal técnico deverá monitorar continuamente a qualidade dos serviços e o cumprimento do SLA, notificando a **CONTRATADA** para correção de falhas e irregularidades, fixando prazo para saneamento e, quando necessário, exigindo plano de ação com análise de causa e medidas preventivas.

9.11 O fiscal técnico apresentará ao preposto da **CONTRATADA** a avaliação da execução do objeto e, quando aplicável, da qualidade e desempenho dos serviços,

assegurando ciência e manifestação, sem prejuízo da aplicação das glosas previstas no SLA.

9.12 Em hipótese alguma será admitida a autoavaliação ou validação unilateral pela **CONTRATADA** quanto ao desempenho, qualidade ou conformidade dos serviços, cabendo exclusivamente à **CONTRATANTE** tais verificações, inclusive com base em medições próprias ou independentes.

9.13 A **CONTRATADA** poderá apresentar justificativas técnicas para eventuais não conformidades, que poderão ser aceitas pelo fiscal técnico apenas quando comprovada a excepcionalidade e a ausência de responsabilidade da **CONTRATADA**, nos termos da Matriz de Riscos.

9.14 A reincidência no descumprimento dos níveis de serviço, especialmente quanto ao tempo de reparo ou disponibilidade mínima, poderá ensejar, além das glosas previstas no SLA, a aplicação de multa administrativa e demais sanções contratuais.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA MATRIZ DE RISCOS

10.1 Integra o presente contrato, para todos os fins de direito, a Matriz de Riscos Contratuais, constante do **ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA**, a qual estabelece a alocação de responsabilidades entre as partes quanto aos eventos que possam impactar a execução do objeto.

10.2. A Matriz de Riscos será utilizada como instrumento de referência para:

- a) apuração de causa de eventos;
- b) definição de responsabilidades;
- c) caracterização de excludentes de responsabilidade;
- d) e aplicação de glosas, penalidades e demais efeitos contratuais, quando cabível.

10.3. A alocação de riscos não afasta as obrigações de monitoramento, suporte, comunicação e mitigação previstas neste contrato, no Termo de Referência e no Acordo de Nível de Serviço (SLA).

10.4. A caracterização de qualquer evento dependerá da existência de registros e evidências técnicas suficientes para sua apuração, conforme critérios estabelecidos no Termo de Referência.

10.5. Na hipótese de ausência de evidências suficientes, prevalecerão os registros e a avaliação da fiscalização da **CONTRATANTE**.

10.6. Eventos atribuíveis à **CONTRATADA** não afastam a aplicação das glosas e penalidades previstas no SLA e neste contrato.

10.7. Eventos atribuíveis à **CONTRATANTE** ou a terceiros sob sua responsabilidade poderão ser considerados como excludentes de glosa, desde que devidamente comprovados.

10.8. Casos fortuitos e de força maior serão analisados conforme a legislação aplicável, à luz das evidências apresentadas e das disposições do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – PRAZOS

11.1. O presente contrato terá vigência inicial de 12 (doze) meses, contados da data da última assinatura eletrônica/digital, podendo ser prorrogado sucessivamente, mediante termo aditivo, desde que comprovada a manutenção da vantajosidade para o SESC/AM, observadas as disposições da Resolução SESC nº 1.593/2024.

11.2. As prorrogações contratuais poderão ocorrer até o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses, nos termos do art. 33 da Resolução SESC nº 1.593/2024, desde que haja previsão no processo de contratação e permaneçam preservadas as condições vantajosas para a **CONTRATANTE**.

11.3. O prazo de execução contratual será contado a partir da realização da reunião inicial de alinhamento (kick-off), devidamente formalizada em ata, compreendendo as seguintes etapas sequenciais:

- a) Planejamento e definição da solução, mediante elaboração e apresentação do diagrama técnico da solução, no prazo de até 05 (cinco) dias corridos após a realização do kick-off;
- b) Análise e aprovação do diagrama técnico pela **CONTRATANTE**, no prazo de até 05 (cinco) dias corridos contados do recebimento do documento, podendo ser solicitados ajustes ou complementações, hipótese em que o prazo será reiniciado após nova submissão pela **CONTRATADA**;
- c) Implantação da solução, abrangendo os serviços de instalação, configuração e ativação do circuito, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos contados da aprovação do diagrama técnico pela **CONTRATANTE**;
- d) Validação técnica, consistente na realização dos testes de funcionamento e desempenho do serviço, conforme critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- e) Aceite do objeto, mediante formalização do recebimento provisório e definitivo, conforme os procedimentos estabelecidos no Termo de Referência.

11.3.1. As etapas e prazos previstos nesta cláusula constituem visão resumida do cronograma de implantação, cujo detalhamento operacional encontra-se nas disposições específicas do Termo de Referência, integrando o prazo total de implantação do objeto.

11.3.2. Na hipótese de ocorrência de pendências, atrasos ou impedimentos atribuíveis à **CONTRATANTE**, inclusive indisponibilidade de acesso, necessidade de fornecimento de informações, autorizações internas ou demora na manifestação quanto à aprovação de documentos, os prazos afetados poderão ser suspensos e/ou reprogramados, mediante registro formal, sem prejuízo da manutenção do equilíbrio contratual.

11.4. O prazo máximo consolidado para implantação inicial do objeto, compreendendo todas as etapas previstas no item 11.3, será de até 30 (trinta) dias corridos, observadas as disposições constantes do Termo de Referência.

Parágrafo único. O prazo previsto no caput poderá ser excepcionalmente prorrogado, mediante justificativa técnica formal apresentada pela **CONTRATADA** e expressamente aceita pela **CONTRATANTE**, com o devido registro das razões que motivaram a prorrogação e dos respectivos impactos no cronograma de execução, desde que não haja prejuízo ao interesse institucional e seja mantido o equilíbrio contratual.

11.5. Eventuais dúvidas, lacunas ou omissões relacionadas aos prazos e à execução contratual serão dirimidas com fundamento na Resolução SESC nº 1.593/2024, bem como nos princípios da legalidade, economicidade, eficiência, vantajosidade e interesse institucional.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – PENALIDADES

12.1. A inexecução injustificada, a execução deficiente, irregular ou inadequada dos serviços, assim como o descumprimento dos prazos e condições estipulados, sujeitará a **CONTRATADA** às penalidades abaixo mencionadas, sem prejuízo de outras sanções legais pertinentes, de acordo com a legislação vigente:

a) Advertência;

b) Multa por atraso na entrega dos serviços, conforme tabela abaixo:

DIAS DE ATRASO	MULTA	DIAS DE ATRASO	MULTA	DIAS DE ATRASO	MULTA
1	0,1%	14	1,8%	27	5,1%
2	0,2%	15	2,0%	28	5,4%
3	0,3%	16	2,2%	29	5,7%
4	0,4%	17	2,4%	30	6,0%

5	0,5%	18	2,6%	31	6,4%
6	0,6%	19	2,8%	32	6,8%
7	0,7%	20	3,0%	33	7,2%
8	0,8%	21	3,3%	34	7,6%
9	0,9%	22	3,6%	35	8,0%
10	1,0%	23	3,9%	36	8,4%
11	1,2%	24	4,2%	37	8,8%
12	1,4%	25	4,5%	38	9,2%
13	1,6%	26	4,8%	39	9,6%

b.1) A base de cálculo da multa estipulada nesta alínea será o valor total do contrato;

c) Multa por inadimplemento de até 10% do valor total do contrato;

d) Rescisão unilateral do contrato;

e) Suspensão de licitar com o SESC pelo período de até 3 (três) anos.

12.1.1. As glosas decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço (SLA) possuem natureza compensatória e operacional, não se confundindo com as penalidades administrativas previstas nesta cláusula, podendo ser aplicadas cumulativamente.

12.2 As penalidades estabelecidas são independentes e terão aplicação cumulativa e consecutiva, a critério do **CONTRATANTE**, e serão precedidas da concessão de ampla defesa.

12.3 As multas aplicadas serão descontadas dos pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE**.

12.3.1 Inexistindo pagamento devido pelo **CONTRATANTE**, ou sendo este insuficiente, caberá à **CONTRATADA** efetuar o pagamento que for devido, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contado da data da comunicação de confirmação da multa.

12.3.2 Não se realizando o pagamento nos termos definidos nesta cláusula, far-se-á sua cobrança judicialmente.

12.4 A critério do **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** não incorrerá na multa referida nos itens anteriores, na ocorrência de caso fortuito ou de força maior que impeça a prestação do serviço.

12.5 É facultado ao **CONTRATANTE** exigir, ainda, da (s) empresa (s), que não cumprir (em) as obrigações assumidas, perdas e danos, nos termos do Artigo 389, do Código Civil, sem prejuízo de outras penalidades previstas em lei, especialmente as da Lei nº 8.078, de 11/09/1990.

12.6 De acordo com o Art. 931 do Código Civil, os empresários individuais e as empresas responderão, independentemente de culpa, pelos danos causados pelos produtos fornecidos, salvo se os danos forem causados por funcionários da **CONTRATANTE** ou por terceiros.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO

13.1 O não cumprimento de qualquer Cláusula ou condição deste Contrato importará sua rescisão imediata, a critério da parte adimplente, independente de aviso.

13.2 Ficará o presente Contrato rescindido de pleno direito, independente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial nos seguintes casos:

- a) Por inadimplência de qualquer das partes;
- b) Recuperação judicial, falência ou liquidação da **CONTRATADA**;
- c) Fusão ou incorporação à outra empresa, sem prévia e expressa concordância do **CONTRATANTE**;
- d) Incapacidade, desaparecimento, inidoneidade técnica ou má-fé da **CONTRATADA**, devidamente comprovada.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA SUBCONTRATAÇÃO

14.1. Vedação Geral.

É vedada a subcontratação total do objeto contratual, bem como a cessão, transferência ou delegação a terceiros da gestão operacional do serviço, do suporte técnico, do monitoramento, da responsabilidade pelo cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (SLA) ou de quaisquer obrigações essenciais assumidas pela **CONTRATADA**.

14.2. Subcontratação Admitida.

Será admitida, exclusivamente, a subcontratação da infraestrutura física de última milha e/ou rede de acesso, quando necessária à viabilização do serviço, compreendendo,

exemplificativamente, postes, dutos, lançamento de fibra e infraestrutura física até o ponto de entrega.

Parágrafo único. A subcontratação de que trata este item não afasta, em nenhuma hipótese, a responsabilidade integral, exclusiva e direta da **CONTRATADA** perante a **CONTRATANTE** quanto a:

- I. Execução ponta a ponta do serviço;
- II. Qualidade, disponibilidade e desempenho;
- III. Cumprimento dos níveis de serviço (SLA);
- IV. Atendimento e solução de incidentes;
- V. Aplicação de penalidades e demais efeitos contratuais.

14.3. Vedações Específicas.

É expressamente vedado à **CONTRATADA**:

- I. Subcontratar o circuito de dados ou o serviço de conectividade (incluindo capacidade, roteamento, trânsito IP e backbone);
- II. Subcontratar a solução de mitigação de ataques (Anti-DDoS);
- III. Transferir a terceiros a operação, monitoramento, suporte técnico ou gestão de incidentes;
- IV. Estabelecer qualquer arranjo que implique repasse de SLA ou responsabilização da **CONTRATANTE** perante terceiros.

14.4. Obrigações em Caso de Subcontratação.

Na hipótese de subcontratação admitida, a **CONTRATADA** deverá:

- I. Informar previamente à **CONTRATANTE** a identificação da subcontratada e o escopo a ela atribuído;
- II. Assegurar o cumprimento, pela subcontratada, dos requisitos de segurança, confidencialidade e proteção de dados aplicáveis;
- III. Garantir à **CONTRATANTE** o direito de fiscalização e acesso a evidências técnicas necessárias à validação da execução.

14.5. Requisitos Técnicos.

A subcontratação da última milha não poderá comprometer os requisitos de segregação, independência de infraestrutura ou redundância previstos no Termo de Referência, sendo

vedada a utilização de rotas físicas compartilhadas quando exigida infraestrutura independente.

14.6. Substituição de Subcontratada.

A **CONTRATANTE** poderá, mediante justificativa, exigir a substituição da subcontratada quando verificado risco à execução, à segurança, à disponibilidade do serviço ou ao cumprimento do SLA, devendo a **CONTRATADA** adotar as providências necessárias sem ônus adicional.

14.7. Responsabilidade Integral.

A **CONTRATADA** permanecerá como única responsável perante a **CONTRATANTE** por todos os atos, fatos, danos e obrigações decorrentes da execução contratual, não se estabelecendo qualquer vínculo jurídico entre a **CONTRATANTE** e a subcontratada.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – NOVAÇÃO

15.1. A não utilização, pelo **CONTRATANTE**, de qualquer direito a ela assegurado neste contrato ou na lei geral, ou a não aplicação de quaisquer das sanções nele previstas, não importará em novações quanto a seus termos, não devendo, portanto, ser interpretada como renúncia ou desistência de aplicação ou de ações futuras. Todos os recursos postos à disposição do **CONTRATANTE** neste contrato serão considerados cumulativos, e não alternativos, inclusive em relação aos dispositivos legais.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA ANTICORRUPÇÃO

16.1. Na execução do presente contrato é vedado à **CONTRATADA** e/ou ao EMPREGADO seu, e/ou ao PREPOSTO seu, e/ou ao GESTOR seu:

16.1.1. Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a Funcionário do **CONTRATANTE** ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

16.1.2. Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;

16.1.3. Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente contrato, sem autorização em Lei, no ato convocatório da licitação ou nos respectivos instrumentos contratuais;

16.1.4. Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente contrato;

16.1.5. De qualquer maneira fraudar o presente contrato, assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis

ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA LEI DE PROTEÇÃO DE DADOS

17.1. A **CONTRATANTE** declara que, em decorrência do presente contrato, poderá ter acesso, utilizar, manter e processar, eletrônica e manualmente, informações e dados prestados pela **CONTRATADA**, exclusivamente para os fins contratualmente acordados.

17.2 As Partes declaram-se cientes dos direitos, obrigações e penalidades aplicáveis constantes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018) (“LGPD”), e obrigam-se a adotar todas as medidas razoáveis para garantir, por si, bem como seu pessoal, colaboradores, empregados e subcontratados que utilizem os Dados Protegidos na extensão autorizada na referida LGPD.

17.3 Ao finalizar a contratação, os dados pessoais coletados, serão armazenados até o período de guarda e ao final desse período, as partes se comprometem a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1 Este Contrato somente poderá ser alterado, modificado ou renunciado mediante a celebração de instrumento de aditamento específico celebrado entre as Partes;

18.2 O **CONTRATANTE** se reserva ao direito de aumentar ou diminuir a quantidade do serviço, de acordo com sua demanda, em até 50% (cinquenta por cento), nas mesmas condições contratadas, conforme art. 38 da Resolução SESC nº 1.593/2024;

18.3 O contrato poderá ter seus valores reequilibrados, para mais ou para menos, mediante solicitação fundamentada da parte interessada, demonstrando o fato superveniente, o nexo com o objeto e a demonstração analítica de quais itens da composição de preços foram impactados;

18.4 O preço previsto na proposta será fixo e irrevogável durante o período mínimo de 12 (doze) meses;

18.5 Decorrido o interregno mínimo de 12 (doze) meses de vigência contratual, e mediante solicitação formal da **CONTRATADA**, os preços contratados poderão ser reajustados, após prévia negociação entre as partes, observado, como limite máximo, a variação do IST – Índice de Serviços de Telecomunicações, divulgado pela ANATEL, ou outro índice setorial que venha a substituí-lo e, subsidiariamente, o IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, adotando-se sempre o índice menos oneroso ao **CONTRATANTE**, aplicável

exclusivamente às obrigações executadas após a ocorrência da anualidade, nos termos do art. 42, § 2º, da Resolução SESC nº 1.593/2024;

18.6 Fica expressamente proibido à **CONTRATADA** veicular publicidade comercial acerca do objeto deste Contrato sem prévia autorização do **CONTRATANTE**;

18.7 Os pagamentos efetuados após decorrido o prazo estipulado serão corrigidos monetariamente pelos índices oficiais em vigor;

18.8 Este termo será assinado digitalmente nos termos da Lei nº 14.063/2020, garantindo a autenticidade, validade jurídica e a segurança dos dados. A autenticidade deste documento está comprovada nos arquivos de metadados que comprovam a autoria.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

19.1 Fica eleito o Foro de Manaus/AM, com renúncia expressa de qualquer outro, para dirimir dúvidas porventura decorrentes do presente Contrato.

E, por estarem, assim, justas e contratadas, as Partes firmam o presente instrumento constituído por meio eletrônico, para que se produzam os necessários efeitos legais, dispensada a assinatura de testemunhas, conforme autoriza o art. 784, §4º, da Lei nº 13.105/2015.

Manaus/AM, considerar a data da última assinatura eletrônica/digital.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXX
SESC/DR/AM
CONTRATANTE

XXXXXXX
Representante Legal
XXXXXXXXXXXXX
CONTRATADA

ANEXO IV
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 027/2026

MODELO DE ATESTADO DE VISITA TÉCNICA

(papel timbrado da firma)

Atesto, para fins de comprovação junto à Comissão Permanente de Licitação, que o Sr., portador da Carteira de Identidade Nº, expedida pelo (a) em __/__/__, representando nossa Empresa, compareceu ao local onde será executado o objeto da Licitação em epígrafe, tomando conhecimento de todas as condições e peculiaridades que possam, de qualquer forma, influir sobre o custo, preparação de documentos e proposta e a execução do objeto da Licitação.

Local, de de 2026.

.....
Carimbo e Assinatura do Representante Legal

INSTRUÇÕES:

- a) A visita técnica deverá ser realizada até **24 (vinte e quatro) horas antes da licitação** e deverá ser **previamente agendada**, através dos seguintes números de telefone:
- **(92) 2121-9560 / 99407-2593**
- a) Este documento deverá ser apresentado, no momento da visita, para colaborador responsável pela visita, que após sua realização, o atestará através de assinatura e carimbo e após ser incluído no Sistema conforme “9.1.2.b”.

ANEXO V
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 027/2026

MODELO DE DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISITA TÉCNICA
(papel timbrado da firma)

Declaro, para fins de comprovação junto à Comissão Permanente de Licitação, que o Sr., portador da Carteira de Identidade Nº expedida pelo (a), representante legal da Empresa, CNPJ nº....., Endereço....., telefone....., email..... renuncia à Visita Técnica aos locais e as instalações para a prestação dos serviços constantes do objeto do Edital nº 027/2026-PGE, e o quadro técnico da empresa tomou conhecimento das reais condições de execução dos serviços, bem como coletaram informações de todos os dados e elementos necessário à perfeita elaboração da proposta comercial, responsabilizando-se por manter as garantias que vincularem nossa proposta ao presente processo licitatório, em nome da empresa que represento.

Local, de de 2026.

.....
Carimbo e Assinatura do Representante Legal