



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo administrativo 051/2024

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DEDICADO PARA ACESSO À INTERNET, NA VELOCIDADE DE 400 Mbps, FULL DUPLEX, POR MEIO DE FIBRA ÓPTICA.

ITEM	SERVIÇO
Único	Prestação de serviço dedicado para acesso à Internet, na velocidade de 400 Mbps, full duplex, por meio de fibra óptica

CARACTERÍSTICAS:

1. 400 Mbps;

Relação Upload/ Download: simétrico;

Garantia de banda de 100%;

Quantidade mínima de IPs: 01 (um);

Acordo de nível de serviço (SLA) superior a 99% por ano.

2. A empresa deverá executar o contrato cumprindo com todas as normas e regulamentos específicos expedidos e/ou emanados pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, ou, ainda, pelo Poder Concedente, relativos ao(s) serviço(s) em epígrafe.

3. É de total responsabilidade e obrigação da CONTRATADA a instalação da infraestrutura física (cabeamento) até as dependências da Câmara Municipal, especificamente no Departamento de Informática localizado no edifício sede.

4. O prazo para a conclusão da infraestrutura física (cabeamento), inclusive até o Departamento de Informática da Câmara Municipal, é de até 60 (sessenta) dias, prazo que poderá eventualmente ser prorrogado mediante solicitação contendo as devidas e necessárias justificativas.

5. É também obrigação da CONTRATADA, o fornecimento, em regime de comodato, dos roteador(es) e demais equipamentos e materiais necessários à plena execução do serviço contratado.

6. A CONTRATADA será responsável tanto pela infraestrutura física (cabeamento) quanto pela instalação, em comodato, de eventuais equipamentos necessários ao serviço, assumindo todos os



custos e ônus incidentes.

7. O link e o roteador(es) deverão ser instalados obrigatoriamente nas dependências do Departamento de Informática da no 2º andar da sede da CONTRATANTE.

Coordenadas Geográficas (fonte: Google Maps)

Rua dos Três Poderes, 65 – Jardim Paulista - Suzano Latitude: -23.5467545

Longitude: -46.3079212

Elevação: 747m

11. A CONTRATADA responderá por quaisquer falhas, vícios ou imprecisões que der causa.

12. O suporte técnico deverá ser prestado na Câmara Municipal de Suzano, situada na Rua dos Três Poderes, nº 65, Jardim Paulista, Município de Suzano – SP.

13. O suporte técnico deverá estar disponível 24 (*vinete e quatro horas*) por dia, 07(*sete*) dias por semana, sem nenhum custo ou ônus para a Administração.

14. As eventuais despesas decorrentes do traslado e estadia de técnicos da CONTRATADA para a boa execução do serviço correrão sempre as suas expensas.

15. A CONTRATANTE fará a “Abertura de Chamados Técnicos” por telefone ou via Web.

16. Tendo em vista que este serviço operará em paralelo ao Link redundante, portanto, no que se refere ao backbone de última milha (last mile) e o POP (Point of Presence), a fim de que não haja ponto de falha em comum, de modo a garantir a alta disponibilidade do serviço de acesso à Internet da Câmara Municipal de Suzano, a Contratada se compromete a não utilizar nenhum meio de transmissão comum para fornecer o enlace, sob pena de inviabilizar as características de redundância completa entre seu enlace e o enlace do link de redundância.

17. O tempo de resolução de problemas, falhas ou incidentes, de acordo com a severidade do caso, será o seguinte:

PRIORIDADE	TEMPO	
Alta	4 horas para solução	Esse nível de severidade é aplicado quando há a indisponibilidade no uso dos serviços.
Média	6 horas para solução	Esse nível de severidade é aplicado quando há falha, simultânea ou



		não, no uso dos serviços, estando ainda disponíveis, porém apresentando problemas
Baixa	8 horas para solução	Esse nível de severidade é aplicado para problemas que não afete no desempenho e disponibilidade dos serviços, bem como para atualizações de software do roteador, esclarecimentos técnicos relativos ao uso e aprimoramento dos serviços.