

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviços de comunicação do ambiente SESC-GO até o datacenter da contratada e desde o gateway da Software Express, para até 17 (dezesete) unidades e/ou filiais e 1 E-Commerce, por 12 meses.

2. JUSTIFICATIVA

A contratação é necessária para atender a demanda do Sesc-Goiás em suas 17 unidades/filiais e/ou e-commerce (Portal Turismo). Comunicação essencial para transmitir as informações de dados do Datacenter do Sesc-Go até o SITEF server hospedado no Gateway da Software Express.

3. DESCRIÇÃO E QUANTITATIVO

| ITEM | DESCRIÇÃO | QT. | UNIDADE |
|------|------------------------------------|-----|---------|
| 1 | SERVIÇO DE VPN SITE-TO-SITE | 12 | MÊS |

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS/ DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS:

- 4.1. Comunicação entre Datacenters através de estabelecimento de VPN SITE-TO-SITE com criptografia IPSEC, do prestador de serviço até o data center SESC-GO, para transferência eletrônica de fundos por protocolo IP-TEF/IP com as seguintes características:
 - 4.1.1. Transportar pacotes de Dados do Datacenter SESC-GO até o SITEF server hospedado no gateway SOFTWARE EXPRESS com rapidez, eficiência e segurança.
- 4.2. Esta comunicação deverá possuir no mínimo os seguintes recursos:
 - 4.2.1. VRF- VIRTUAL ROUTING AND FORWARDING DEDICADA;
 - 4.2.2. CONCENTRADOR VPN DUAL, GARANTIA DE ALTA DISPONIBILIDADE;
 - 4.2.3. PCI COMPLIANCE;
 - 4.2.4. Firewall Cisco operando IPSEC e aceitando exclusivamente processo NAT "Um-Prá-Um", isto é, com um range de IP individual por unidade e/ou filial, por imposição da política de segurança do gateway software express.
 - 4.2.5. Serviços monitorados em tempo real 24x7, que efetua o diagnóstico da "Saúde" dos túneis, com capacidade de monitorar seu desempenho, além da monitoração em tempo real que permite identificar falhas nas conexões.

5. DOS PRAZOS

- 5.1. A CONTRATADA deverá entregar a VPN em funcionamento no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do PAF (Pedido ao Fornecedor).
- 5.2. O Contrato de prestação de serviços discriminados neste Termo de Referência terá vigência de 12 (doze) meses.

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 6.1. Constituir equipe técnica com profissionais devidamente habilitados e capacitados, com experiência necessária para a execução dos serviços demandados;
- 6.2. Fornecer e disponibilizar os equipamentos necessários para a equipe técnica, inclusive, se necessário e desde que autorizado pela CONTRATANTE, nas instalações desta;
- 6.3. Conduzir toda a execução dos serviços nas condições estabelecidas;
- 6.4. Gerenciar os membros da equipe constituída de forma eficaz, providenciando a oportuna substituição de seus integrantes, sempre que necessário, sem prejuízo dos compromissos assumidos;
- 6.5. Garantir que a equipe constituída produza de acordo com as recomendações requeridas, no tempo correto e de acordo com a metodologia adotada;
- 6.6. Desenvolver os serviços em regime de colaboração com a CONTRATANTE, mantendo-a permanentemente informada sobre o andamento dos trabalhos em execução, indicando o estado e progresso dos mesmos, além das eventuais irregularidades que possam prejudicar essa execução;
- 6.7. Submeter as validações de conteúdo e entregas com a CONTRATANTE;
- 6.8. Manter sigilo sobre os dados guardados, processados e disponibilizados;
- 6.9. Deverá obedecer aos critérios, padrões e normas adotadas pela CONTRATANTE;
- 6.10. Respeitar as normas e os procedimentos de segurança da CONTRATANTE;
- 6.11. Disponibilizar todos os produtos criados, em razão dos serviços ora contratados, a CONTRATANTE, que deles poderá dispor livremente incluindo quaisquer modificações ou cessão a terceiros.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 7.1. Providenciar em tempo hábil, de acordo com as solicitações da CONTRATADA, as informações e conteúdos pertinentes aos serviços;
- 7.2. Facilitar à CONTRATADA o acesso a todos os documentos, informações e demais elementos que possuir, quando necessário ou conveniente à implantação ou manutenção dos serviços;
- 7.3. Responsabilizar-se pela validade das informações atualizadas diretamente por seus funcionários e das fornecidas à CONTRATADA, por meio de documento;
- 7.4. Participar das reuniões de acompanhamento dos serviços, garantindo o envolvimento e o comprometimento dos usuários críticos para a realização dos trabalhos, bem como a interface junto às áreas envolvidas;
- 7.5. Indicar, por escrito, ao Gestor do Contrato, para resolver os problemas surgidos na prestação dos serviços;
- 7.6. Validar os conteúdos junto a CONTRATADA.

8. LOCAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 8.1. Os serviços contratados serão prestados preferencialmente nas dependências da CONTRATANTE e externamente quando assim estabelecido.
- 8.2. A Solução fornecida deverá ser instalada no Data Center principal do SESC-GOIÁS, localizado na Rua 31-A, N.43, Setor Aeroporto, Goiânia-Goiás.

9. GARANTIA DOS SERVIÇOS

- 9.1. A Contratada garantirá os serviços prestados permanentemente durante a vigência do contrato.
- 9.2. Os chamados para execução de correções de erros ou falhas na VPN já entregue será efetuado via e-mail ou telefone.
- 9.3. Os Serviços deverão ser monitorados em tempo real 24x7, efetuando o diagnóstico da "Saúde" dos túneis, com capacidade de monitorar seu desempenho, além da monitoração em tempo real que permite identificar falhas nas conexões.

- 9.4. A contratada deverá informar numero de telefone e e-mail para abertura de chamados.
- 9.5. Uma vez recebido o objeto, a CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente CONTRATANTE, para fins de atestação e pagamento, fatura e relatório de prestação dos serviços, contendo:
- 9.6. Nota fiscal dos serviços com período de faturamento;
- 9.7. Aferição dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) para o período faturado, incluindo indisponibilidades de serviço, detalhados por dia, período e causas, bem como cálculo dos índices IDM, PET e PDP, de acordo com as condições apresentados no item níveis mínimos de serviço (NMS) definidos no item 9.10 deste termo;
- 9.8. Relação dos chamados de suporte técnico abertos e fechados, com identificação do chamado, problema relatado e solução adotada, no período faturado.
- 9.9. Níveis Mínimos de Serviço:
- 9.10. Os serviços de acesso à VPN deverão estar operacionais em um regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana).
- 9.11. O Limiar de qualidade (LQIDM) para o Índice de Disponibilidade Mensal (IDM) é de 99,5% (noventa e nove e meio por cento).
- 9.12. O Índice de Disponibilidade Mensal (IDM) deverá ser calculado mensalmente por meio da seguinte fórmula: $IDM = [(Tm - Ti) / Tm]$, onde:
- 9.13. **IDM** é o Índice de Disponibilidade Mensal do serviço;
- 9.14. **Tm** é o tempo total mensal de operação, em minutos, no mês de faturamento;
- 9.15. **Ti** é o somatório dos períodos de indisponibilidade do serviço, em minutos, no mês de faturamento.
- 9.16. No caso de inoperância recorrente num período inferior a 3 (três) horas, contado a partir do restabelecimento do serviço Internet da última inoperância, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade do serviço o início da primeira inoperância até o final da última inoperância, quando o serviço estiver totalmente operacional.
- 9.17. Além do Índice de Disponibilidade Mensal (**IDM**), deverá ser aferida métrica correspondente ao Percentual de Pacotes com Erros de Transmissão (**PET**), que, uma vez superada, deverá ser considerada como período de indisponibilidade do serviço:

- 9.18. A métrica Percentual de Pacotes com Erros de Transmissão (**PET**) se refere à relação existente entre a quantidade de pacotes transmitidos/recebidos com erro e quantidade de pacotes transmitidos/recebidos, em cada acesso contratado;
- 9.19. Para medição desse percentual, em todos os períodos do dia, a CONTRATADA deverá realizar aferições do percentual de pacotes com erros para cada enlace integrante do acesso contratado, através da monitoração das interfaces WAN contratadas. As aferições deverão ser feitas em cada interface, por sentido de tráfego (inbound/outbound), apresentadas em valores referentes a cada intervalo de 5 (cinco) minutos, sendo o limite aceitável de erros de até 2,0% (dois por cento) do total de pacotes trafegados em cada interface e sentido; acima do limite permitido no subitem anterior, deverá ser computado período de indisponibilidade de 5 (cinco) minutos na fórmula do IDM.
- 9.20. Além dos dois indicadores anteriores, deverá ser aferida métrica correspondente ao Percentual de Descarte de Pacotes (PDP), que, uma vez superada, deverá ser considerada como período de indisponibilidade de serviço:
- 9.21. A métrica Percentual de Descarte de Pacotes (PDP) se refere à relação existente entre a quantidade de pacotes transmitidos/recebidos descartada para cada pacote transmitido/recebido, em cada acesso contratado;
- 9.22. Em todos os períodos do dia, a CONTRATADA deverá realizar aferições do percentual de descarte de pacotes para cada enlace integrante do acesso contratado, através da monitoração das interfaces dos roteadores de acesso e do backbone participante do enlace. As aferições serão feitas em cada interface, por sentido (inbound/outbound), apresentadas em valores referentes a cada intervalo de 5 (cinco) minutos, sendo o limite aceitável de descartes de até 2,0% (dois por cento) do total de pacotes trafegados em cada interface e sentido;
- 9.23. Serão desconsiderados os valores que ultrapassem este limite quando a CONTRATADA comprovar a utilização superior a 80% (oitenta por cento) da velocidade do respectivo enlace no mesmo intervalo;
- 9.24. Sempre que o percentual de descarte de pacotes for superior ao limite máximo permitido, será computado período de indisponibilidade de 5 (cinco) minutos na fórmula do IDM máximo permitido, desde que elas ocorram em uma mesma porta de comunicação e durante os mesmos intervalos de tempo de um mesmo dia, somente deverá ser computado o período de indisponibilidade associada a uma delas.

- 9.25. Indisponibilidades serão consideradas quando ocorrer qualquer tipo de problema nos equipamentos, links de comunicação ou backbone da CONTRATADA, que impeça a transmissão ou recepção de pacotes nos serviços de VPN ou impactem no seu desempenho, mesmo que parcialmente (como por exemplo, não acessar sites internacionais).
- 9.26. Os períodos de manutenção, inclusive os de ordem preventiva, provocadas pela CONTRATADA serão considerados como indisponibilidade.
- 9.27. A violação de qualquer nível de serviço só poderá ser desconsiderada pelo CONTRATANTE quando for decorrente de falha em algum equipamento de propriedade do CONTRATANTE, decorrente de procedimentos operacionais por parte do CONTRATANTE, por qualquer equipamento da CONTRATADA que não possa ser corrigida por inacessibilidade causada pelo CONTRATANTE ou eventuais interrupções programadas, desde que previamente autorizadas pelo CONTRATANTE.
- 9.28. A CONTRATADA deverá calcular o total de desconto a ser aplicado no valor total mensal do serviço, o qual será considerado como glosa, de acordo com a seguinte fórmula: $Vd = Cm * (1 - IDM)$, onde:
- 9.29. **Vd** é o valor do desconto;
- 9.30. **Cm** é o custo mensal dos serviços prestados;
- 9.31. **IDM** é o índice de disponibilidade mensal dos serviços, calculado no item 9.10 – Níveis Mínimos de Serviço, observadas as aferições de PET e PDP.

10. FATURAMENTO

Sesc Administração

Rua 19 nº 260, Setor Central, Goiânia – GO.
CEP: 74.030-090. Inscrição Estadual: Imune
CNPJ: 03.671.444/0001-47

- 10.1. Os pagamentos serão realizados em até 15 (quinze) dias subsequentes à entrega da nota fiscal, desde que os materiais tenham sido conferidos e aceitos pelo Sesc Goiás, e será feito preferencialmente através de boleto bancário. Não sendo possível sua emissão o pagamento poderá ser feito através de crédito em conta corrente da empresa licitante.

11. OBRIGAÇÕES ENTRE AS PARTES

- 11.1. O Sesc reserva o direito de não receber os serviços em desacordo com as especificações e condições constantes neste Termo, podendo aplicar as sanções cabíveis.
- 11.2. Cabe à contratada responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.
- 11.3. Cabe à contratada consultar com antecedência os seus fornecedores quanto aos prazos de entrega, não cabendo, portanto, a justificativa de atraso do fornecimento devido ao não cumprimento da entrega por parte do fornecedor.
- 11.4. A contratada não poderá transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência ou na minuta do contrato.
- 11.5. Em nenhuma hipótese a contratada poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento de qualquer detalhe especificado neste Termo de Referência.
- 11.6. Durante a execução dos serviços será responsabilidade exclusiva da contratada as consequências de: ações ou omissões em razão de sua negligência, imperícia ou imprudência. Ato ilícito seu ou de seus empregados. Acidentes de qualquer natureza, com os alimentos, equipamentos ou seus empregados, no local dos serviços ou em decorrência deles.
- 11.7. A contratada responderá perante o contratante por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam decisões judiciais, eximindo o contratante de qualquer solidariedade e ou responsabilidade.

12. DAS PENALIDADES

- 12.1. Em caso de inadimplemento total, parcial, sem motivo de força maior, a licitante estará sujeita, no que couber, e garantida a prévia defesa, às penalidades previstas na legislação aplicável, para as seguintes hipóteses:

12.1.1. Por atraso injustificado ou por inexecução parcial:

- a) Advertência;
- b) Multa de 0,3% (zero virgula três por cento) ao dia incidente sobre o valor correspondente ao material ou serviço objeto desta licitação; e
- c) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o Sesc/GO, por um prazo de até 2 (dois) anos.

12.1.2. Por inexecução total do objeto desta licitação:

- a) Advertência;
- b) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato; e
- c) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o Sesc/GO, por um prazo de até 2 (dois) anos

12.2. As multas estabelecidas neste item são independentes e terão aplicação cumulativa e consecutivamente, de acordo com as normas que regeram a licitação, mas somente serão definitivas depois de exaurida a fase de defesa prévia da empresa adjudicada.

12.3. Quando não pagos em dinheiro pela empresa adjudicada, os valores das multas eventualmente aplicadas serão deduzidos pelo Sesc/GO, dos pagamentos devidos e, quando for o caso, cobrado judicialmente.

12.4. Quando se tratar de inexecução parcial, o valor da multa será proporcional ao produto que deixou de ser entregue / serviço que deixou de ser executado.

12.5. Caso haja a recusa injustificada em assinar o Contrato no prazo de 03 (três) dias úteis, a contar da data da convocação, a empresa estará sujeita a penalidade prevista no 12.1.2, alínea "c" e dará ao Sesc/GO o direito de homologar e adjudicar esta licitação aos licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

12.5.1. O prazo de convocação para assinatura do contrato, poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela empresa, durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo Sesc/GO.

12.6. Em caso de reincidência por atraso injustificado será a empresa penalizada nos termos do art. 32, da Resolução Sesc nº. 1.252/2012.

13. FISCALIZAÇÃO E GESTÃO

13.1 Sesc Administração

Fiscal: Plínio Marcos Mendes
Carneiro
Chefe da Seção de Infraestrutura e
Segurança

Suplente: Saúle Tassara Bortolani
Analista de Infraestrutura

14. RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Goiânia, 16 de junho de 2020.


Pedro Henrique Pinheiro Gontijo
Chefe da Seção de Logística e Insumos