

Projeto Básico SUPSI 00247/2011

Título

Consulta Pública para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de comunicação de dados

1ª Versão

1.0 Objeto

Consulta Pública para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de comunicação de dados.

2.0 Especificação do Objeto a ser Contratado

2.1 - O serviço de comunicação de dados será prestado de acordo com as especificações técnicas descritas nos anexos:

ANEXO I-A- ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS CIRCUITOS DE ACESSO E CONCENTRAÇÃO

ANEXO I-B1 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS EQUIPAMENTOS ROTEADORES ACESSO

ANEXO I-B2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS EQUIPAMENTOS ROTEADORES CONCENTRAÇÃO

ANEXO I-C – RELAÇÃO DE CIRCUITOS DE ACESSO – PLANTA INSTALADA

ANEXO I-D – RELAÇÃO DE CIRCUITOS DE REDUNDANTES – PLANTA INSTALADA

2.2 – A CONTRATADA poderá, para cada circuito, optar pela prestação dos serviços nas tecnologias Metroethernet, ATM, Frame Relay, SLDD ou Linha Dedicada e MPLS, conforme ANEXO I-A- ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS CIRCUITOS DE ACESSO E CONCENTRAÇÃO

2.3 - A CONTRATANTE poderá solicitar o circuito de comunicação com fornecimento de roteador conforme ANEXOS:

ANEXO I-B1 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS EQUIPAMENTOS ROTEADORES ACESSO

ANEXO I-B2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS EQUIPAMENTOS ROTEADORES CONCENTRAÇÃO

2.3.1 - Estes roteadores somente serão acessados e operados pelo SERPRO.

2.4 - O serviço será licitado em 56 lotes, sendo 27 lotes relacionados a cada UF atendidos por circuitos principais terrestres, 27 lotes relacionados a cada UF atendidos por circuitos redundantes terrestres, um lote de Circuitos Satélite e 10 lotes de Circuitos Internacionais, já prevendo as bandas de 128 Kbps, 256 Kbps, 512 Kbps, 1 Mbps, 2 Mbps, 4 Mbps, 6 Mbps, 8 Mbps, 10 Mbps, 16 Mbps, 34 Mbps, 50 Mbps, 100 Mbps, 1Gbps e 10Gbps.

3.0 Níveis de Serviço

3.1. Níveis de Serviços estabelecidos por circuito e localidade:

3.1.1. Disponibilidade mensal, igual ou superior a 99,5% para toda planta e por circuito.

3.1.2. RTD - Round Trip Delay mensal, igual ou menor a 50 ms, para acessos terrestres.

3.1.2.1. RTD - Round Trip Delay mensal, igual ou menor a 600 ms, para acessos satélite.

3.1.2.2. O RTD - Round Trip Delay mensal será calculado pela média dos tempos mínimos por localidade, apurado de 10(dez) em 10(dez) minutos no período das 08:00 as 18:00 horas, em dias comerciais(2ª à 6ª).

3.1.3. PAI - Prazo para Ativação Inicial de cada circuito (Lote, UF): 120 dias corridos.

3.1.3.1. Este prazo compreende a implantação do ponto de concentração da CONTRATADA na localidade solicitada pelo SERPRO em 40(quarenta) dias corridos e 80(oitenta) dias corridos para a implantação dos circuitos de acesso.

3.1.4. PAC - Prazo para Ativação ou Aumento de velocidade de Circuito. Este nível de serviço se aplica em solicitações de circuitos após a ativação inicial e inclui as solicitações de mudança de endereço físico:

REGIÃO	PRAZOS	
NORTE	URBANO	50 DIAS CORRIDOS
	INTERURBANO	65 DIAS CORRIDOS
NORDESTE	URBANO	45 DIAS CORRIDOS
	INTERURBANO	60 DIAS CORRIDOS
CENTRO-OESTE	URBANO	40 DIAS CORRIDOS
	INTERURBANO	55 DIAS CORRIDOS
SUDESTE	URBANO	40 DIAS CORRIDOS
	INTERURBANO	55 DIAS CORRIDOS
SUL	URBANO	40 DIAS CORRIDOS
	INTERURBANO	55 DIAS CORRIDOS

3.1.4.1 - **PAC** - Prazo para Ativação ou Aumento de velocidade de Circuito. Este nível de serviço se aplica em solicitações de circuitos após a ativação inicial e inclui as solicitações de mudança de endereço físico, para os acessos internacionais:

LOCALIDADES	PRAZOS
TODAS AS UF'S COM ACESSO INTERNACIONAL	90 DIAS CORRIDOS

3.1.5. ACT – Alteração de Características Técnicas: 25(vinte e cinco) dias corridos. Refere-se a diminuição de banda, criação de VLAN ou PVC, e configurações necessárias em MPLS , outras atividades que não impactem no provisionamento físico já disponível.

3.1.6. TRC – Tempo de Reparo de Circuitos: até 3 horas (Urbano), 12 horas (Interurbano) e 36 horas conforme ANEXO I-E – LOCALIDADES COM TRC 36 HORAS

3.1.6.1 - TRC – Tempo de Reparo de Circuitos Internacionais: até 12 horas. 3.2. Condições

acerca dos níveis de serviço PAC e PAI.

3.1.7. A indisponibilidade da infra-estrutura de concentração da CONTRATADA, por UF- Unidade da Federação, deverá ser no máximo de 2 (duas) horas ao mês.

3.1.7.1. TRC – Tempo de Reparo da Infra-estrutura de concentração: até 2 (duas) horas por incidente.

3.2.1. O início da contagem do PAC/PAI dar-se-á a partir da solicitação formal do SERPRO à CONTRATADA, via Ordem de Serviço – OS, conforme ANEXO I-F – O.S.- ORDEM DE SERVIÇO

3.2.2. Está contido no PAC o período de 05 (cinco) dias úteis para análise da CONTRATADA e resposta oficial quanto a viabilidade técnica para ativação de cada circuito. Esta condição não se aplica ao PAI.

3.2.2.1. Para os casos de contratação de novos produtos de acesso ou mudança de endereço físico (já precificados nos contratos), na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, o SERPRO, desde que devidamente justificado pela CONTRATADA, compromete-se a reestudar a situação apresentada. Nestes casos a CONTRATADA deverá apresentar os valores de investimentos necessários para ativação do recurso que justifique plenamente a diferenciação de preços. Exclusivamente nestas situações, o SERPRO poderá excluir este acesso (circuito e roteador), promovendo uma licitação específica e à parte.

3.2.3. Em caso de desconstrução de circuito o faturamento e consequente prestação do serviço, deverá cessar a partir da data de recebimento da notificação formal pela CONTRATADA (Ofício SERPRO).

3.2.4. As situações a seguir não ocasionarão prejuízo para os níveis de serviços obrigados à CONTRATADA:

3.2.4.1. Interrupções ou indisponibilidades programadas entre CONTRATADA e SERPRO

3.2.4.2. Interrupção do funcionamento dos equipamentos instalados nas dependências do SERPRO ou de seus clientes devido a falta de energia elétrica, falta de aterramento e outras causas comprovadamente de responsabilidade do SERPRO, devidamente notificadas.

3.2.4.3. Falhas ou incidentes causados devido à operação do SERPRO no roteador fornecido pela CONTRATADA.

3.2.4.3.1. Mensalmente a contratada apurará os tempos de indisponibilidade por circuito considerando as ocorrências desde a zero hora do primeiro dia do mês, até as vinte quatro horas do último dia do mês, e o valor apurado será ressarcido ao SERPRO na Nota Fiscal/Fatura dos serviços com vencimento no mês seguinte ao da apuração;

3.2.4.4. Paralisação devido a operação inadequada ou mau funcionamento dos equipamentos terminais do SERPRO ou de seus usuários, não mantidos pela CONTRATADA.

3.3. Todos os prazos estabelecidos em dias nos Níveis de Serviço são considerados dias corridos.

3.4. Mensalmente a CONTRATADA apurará os tempos de indisponibilidade por circuito considerando as ocorrências desde a zero hora do primeiro dia do mês, até as vinte quatro horas do último dia do mês, e o valor apurado será ressarcido ao SERPRO na Nota Fiscal/Fatura dos serviços com vencimento no mês seguinte ao da apuração e os critérios e formatos de entrega e publicação será conforme descrito no item 8.1 – Protocolo de Serviços.

3.5. A taxa de erro por circuito deverá ser igual ou menor que 1×10^{-8} . Na incidência de taxas superiores será aberto um chamado junto a CONTRATADA e o evento será contabilizado como indisponibilidade.

3.5.1. Na incidência de Taxa de Erro nos circuitos de comunicação de acesso acima do estabelecido, o SERPRO se reserva o direito de abertura de chamado por interrupção e passará a contar o atendimento como indisponibilidade do Serviço, cabendo a aplicação das sanções administrativas vinculadas a este tipo de incidente. Nestes casos, a CONTRATADA está autorizada a interromper o circuito para atendimento do chamado técnico, quando necessário.

3.6. Protocolo de serviço

3.6.1. A CONTRATADA deverá possuir Central de Atendimento que deverá estar disponível ao SERPRO 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano.

3.6.2. O atendimento deverá ser disponibilizado, obrigatoriamente, nas seguintes modalidades:

3.6.2.1. Por número telefônico gratuito único nacional não-tarifado (0800) exclusivo para o SERPRO ou corporativo com chave de acesso exclusiva, com tempo máximo de captura da chamada por um atendente em 2 (dois) minutos.

3.6.2.2. Caixa de mensagem (email) corporativa exclusiva de atendimento ao Serpro, com tempo máximo de resposta de atendimento de 15 (quinze) minutos, contendo o número de registro do chamado.

3.6.3. Após 180 dias da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar o atendimento automatizado, ou seja, abertura automática de chamados através da integração pela Internet dos sistemas de atendimento da CONTRATADA E CONTRATANTE. Caberá a CONTRATADA prover a automação do envio do número de abertura do chamado, sendo que o tempo máximo de envio não poderá ser superior a 2 minutos.

3.6.3.1. Após implementada a integração definida no item 3.6.3, os atendimentos disponíveis no item 3.6.2 serão utilizados em casos excepcionais.

3.6.4. A CONTRATANTE fornecerá o seu código de identificação interna da Ordem de Serviço de Fornecedor (OSF) no momento de abertura do acionamento e a CONTRATADA deverá dispor de mecanismos de armazenamento em seu sistema de registro de atendimento para permitir futuras consultas e emissões de relatórios, conforme necessidade da CONTRATANTE.

3.6.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma página web de seu sistema de atendimento acessível pela Internet, para acompanhamento dos chamados registrados, informando a situação atual do chamado (status) e histórico atualizado do atendimento. A página deverá conter pelo menos os filtros de pesquisa por UF; data início e fim; situação (status); e número de identificação do chamado.

3.6.6. Para o fechamento do chamado, a Central de Atendimento da CONTRATADA deverá entrar em contato com a localidade do Serpro responsável pela abertura do chamado, nunca com o usuário, informando a data, hora e a solução aplicada para normalização.

3.6.7. A CONTRATADA deverá manter atualizado em seu sistema a situação e o histórico das ações executadas para solução do chamado, bem como o código de identificação interna da CONTRATANTE (OSF), identificação do elemento (equipamento, enlace ou serviço) afetado, nome, fone e email do contato no Serpro.

3.6.8. Para aferição dos níveis de serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma página web (acessível pela internet e acesso restrito) com informações de percentuais de disponibilidade por circuito, considerando as ocorrências concluídas desde a zero hora do primeiro dia do mês, até as 23:59 horas/minutos do último dia do mês e o tempo de recuperação por chamado para que os mesmos possam ser validados pela CONTRATANTE.

3.6.8.1. Para o tempo de recuperação, a página web deverá conter as seguintes informações:

3.6.8.1.1. Designação do circuito;

3.6.8.1.2. Data e hora da abertura do chamado;

3.6.8.1.3. Data e hora do fechamento do chamado;

3.6.8.1.4. Tempo de duração do chamado em hh:mm:ss;

3.6.8.1.5. Motivo da ocorrência

3.6.8.1.6. Código de identificação interna – número da OSF

3.6.8.1.7. Número de chamado da CONTRATADA

3.6.8.1.8. Nível de serviço contratado (tempo de recuperação)

3.6.8.1.9. Campo de validação (SIM-CONTRATANTE valida informações, NÃO-CONTRATANTE não valida informações)

3.6.8.1.10. Campo para justificativa – utilizado em casos de não validação

3.6.8.2. Os campos de validação e justificativas serão preenchidos pela CONTRATANTE, enviados e armazenados para o sistema da CONTRATADA

3.6.8.3. Para os percentuais de disponibilidade, a página web deverá conter as seguintes informações:

3.6.8.3.1. Designação do circuito

3.6.8.3.2. Município e UF de atendimento

3.6.8.3.3. Nível de serviço contratado (percentual de disponibilidade)

3.6.8.3.4. Percentual de disponibilidade atingido

3.6.8.4. Os filtros de pesquisas a serem disponibilizados nos itens 3.6.8.2 e 3.6.8.3 são: UF, mês e ano.

3.6.8.5. A CONTRATADA deverá manter o histórico de chamados na sua base de dados por no mínimo um ano.

3.6.9. Caso algum nível de serviço seja violado, as condições de sanções, multas e ressarcimentos se aplicarão com base nos indicadores e subitens discriminados no Item 3.6 Protocolo de Serviços.

3.6.9.1. Deverá ser fornecido relatório mensal com a indicação de todos os Níveis de Serviços prestados. Este relatório deverá ser entregue no máximo até o 5º dia útil do mês subsequente a prestação do Serviço.

3.7. Condições para operação dos circuitos

3.7.1. A CONTRATADA deverá negociar com o SERPRO as interrupções programadas com antecedência mínima de cinco dias úteis, que deverão ser realizadas aos domingos e feriados, ou em data e horário pré-definidos pelo SERPRO (no horário local da localidade onde ocorrerá a interrupção).

3.7.2. Os serviços deverão ser executados em horários compatíveis com o desenvolvimento das atividades operacionais do SERPRO e deverão sempre ser previamente autorizados. Os serviços executados fora do expediente administrativo, ou seja, horários noturnos, feriados e finais de semana, não terão ônus adicionais.

4.0 Especificação de Valores

4.1. Item de faturamento

4.1.1. O faturamento será pelo valor mensal, por ponto de acesso instalado de acordo com os preços/velocidades definidos em contrato;

4.1.2. Não caberá à CONTRATADA faturar qualquer valor, à título de taxa de instalação e mudança de endereço físico, além do preço cotado por circuito, na proposta comercial

4.1.3. Os tributos incidentes sobre os serviços contratados poderão ser destacados na respectiva nota fiscal e/ou fatura, sempre que a legislação tributária permitir.

4.1.4. Toda infra-estrutura de concentração deverá ser fornecida ao SERPRO sem qualquer custo de instalação ou valores de pagamento mensal.

4.2. Condições de Pagamento

4.2.1. A nota fiscal e/ou fatura deverá ser entregue no Protocolo Geral do SERPRO, no primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, nos Locais de Prestação dos Serviços - LPS, cujos endereços e dados cadastrais encontram-se no ANEXO V – DADOS CADASTRAIS DO SERPRO

4.2.2. Deverá ser encaminhado ao SERPRO, versão prévia(espelho) da Nota Fiscal e/ou Fatura com 05 (cinco) dias de antecipação da emissão da mesma, em arquivo formato “xls” ou “ods”, contendo conforme ANEXO VI – ESPELHO DO RELATÓRIO DE FATURAMENTO

4.2.3. O pagamento será efetuado no 1º (primeiro) dia útil após o 20º (vigésimo) dia corrido da

data de recebimento da nota fiscal e/ou fatura no Protocolo Geral do SERPRO. Em se Constatando alguma incorreção que desaconselhe seu pagamento, o prazo será contado a partir da respectiva regularização. Só será emitida Carta de Correção para regularizar os dados cadastrais do SERPRO.

4.2.4. Os tributos incidentes sobre os serviços contratados poderão ser destacados na respectiva nota fiscal e/ou fatura, sempre que a legislação tributária permitir, sendo certo que no preço ajustado já está incluso o valor do referido tributo.

4.2.5. Os circuitos deverão ser faturados pelo valor fixo mensal. A CONTRATADA não poderá faturar qualquer valor adicional como taxa de instalação e mudança de endereço físico.

5.0 Justificativa da Contratação

Esta consulta pública está autorizada no MEMO SISCOR SUPSI de nº.006677/2011-96

6.0 Seleção do Contratado

6.1. Condições para apresentação, julgamento e seleção das propostas:

6.1.1. Os lotes serão compostos apresentando as informações contidas nos Anexos:

ANEXO IV-A – PROPOSTA COMERCIAL – CIRCUITO INTERNACIONAL

ANEXO IV-B – PROPOSTA COMERCIAL – CIRCUITO REDUNDANTE

ANEXO IV-C – PROPOSTA COMERCIAL – CIRCUITO DE ACESSO TERRESTRE

ANEXO IV-D – PROPOSTA COMERCIAL – CIRCUITO DE ACESSO SATÉLITE

6.1.1.1. O valor de cada faixa de banda informada não poderá conter diferença superior a 50% entre as faixas.

6.2. Será considerada vencedora, à LICITANTE que apresentar menor valor em cada lote na UF.

6.3. Os lotes de circuitos redundantes não poderão ser fornecidos pela mesma Operadora vencedora dos lotes de circuitos principais para uma mesma UF.

6.4. Os valores praticados pelas LICITANTES nos lotes de circuitos redundantes deverá ser inferior a 20% do preço praticado pela Operadora vencedora do lote de circuito principal para uma mesma UF.

6.5. O valor total do contrato de circuitos redundantes será no máximo 10% (dez por cento) do valor total do contrato dos circuitos principais para a mesma UF.

6.6. Será permitida a participação de Consórcios e subcontratação de Operadoras nos lotes das UF. Nestes casos os faturamentos deverão ser realizados integralmente pela Operadora com Outorga para a UF, não sendo permitido o faturamento particionado pelo Consórcio.

6.7. As LICITANTES deverão apresentar Outorga da ANATEL para participar do certame.

7.0 Justificativa para Aceitação de Preços

Não se aplica

8.0 Gerenciamento do Contrato

8.1. Sanções, multas e ressarcimentos

8.1.1. As sanções administrativas serão aplicadas em caso de inexecução total ou parcial deste Contrato e ainda na ocorrência de atraso injustificado em sua execução, sujeitar-se-á a CONTRATADA, garantida prévia defesa, às seguintes penalidades:

a.1) advertência;

a.2) ressarcimento;

a.3) suspensão temporária do direito de participar em licitação promovida pelo SERPRO e impedimento de contratar com este por prazo de seis meses a cinco anos;

a.4) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a

reabilitação, que será concedida quando a CONTRATADA ressarcir a administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.

8.1.2. Tabelas de Aplicação de Sanções Administrativas

8.1.2.1. Disponibilidade dos Circuitos de Acesso

QTDE DE CIRCUITOS ABAIXO DA DISPONIBILIDADE ESTABELECIDADA / QTDE DE CIRCUITOS-MÊS-UF	PENALIDADE EM % DO VALOR CONTRATUAL TOTAL MENSAL NA UF
MENOR QUE 20 %	0,6 %
DE 20 A 39,99 %	1,2 %
DE 40 A 59,99 %	1,8 %
DE 60 A 79,99 %	2,4 %
MAIOR OU IGUAL A 80 %	3,0 %

8.1.2.2 – RTC – Tempo de Recuperação de Circuito de Acesso

QTDE DE EVENTOS / QTDE DE CIRCUITOS-MÊS-UF	PENALIDADE EM % DO VALOR CONTRATUAL TOTAL MENSAL NA UF
ATÉ 0,050 %	0,2 %
DE 0,051 A 0,100 %	0,4 %
DE 0,101 A 0,150 %	0,6 %
DE 0,151 A 0,200 %	0,8 %
ACIMA DE 0,200 %	1,0 %

8.1.2.3 - RTD - Round Trip Delay dos Circuitos de Acesso

QTDE DE CIRCUITOS ABAIXO DE RTC ESTABELECIDO / QTDE DE CIRCUITOS-MÊS-UF	PENALIDADE EM % DO VALOR CONTRATUAL TOTAL MENSAL NA UF
MENOR QUE 20 %	0,3 %
DE 20 A 39,99 %	0,6 %
DE 40 A 59,99 %	0,9 %
DE 60 A 79,99 %	1,2 %
MAIOR OU IGUAL A 80 %	1,5 %

8.1.3. Os níveis de serviço PAI, PAC e ACT serão ressarcidos à taxa de 1% (um por cento) ao dia, do valor mensal do circuito, para cada dia em que permanecerem violando o nível de serviço, no mês. Cumulativamente será aplicada multa de 1/30 (um trinta avos) ao dia, do valor mensal do circuito, que violar estes Nível de Serviço;

8.1.4. A disponibilidade da infra-estrutura de concentração será ressarcida à taxa de 0,2 % do valor mensal total do contrato na UF, por hora que exceder o limite estabelecido de 2 horas ao mês

8.1.5. O RTC - Tempo de Recuperação de Circuitos concentradores será ressarcidos à taxa de 0,2 % do valor mensal total do contrato na UF, por hora que exceder o limite estabelecido de 2 horas por incidente.

8.1.6. Pelo não cumprimento de qualquer condição fixada no contrato e não abrangida pela alíneas anteriores, será aplicada multa de 1 % (um por cento) sobre o valor total do contrato.

8.1.7. As multas previstas são independentes entre si e poderão ser aplicadas isolada ou conjuntamente.

8.2. Condições para rescisão

8.2.1. A CONTRATADA poderá rescindir o contrato, sem ônus de qualquer espécie, desde que notifique o SERPRO com antecedência mínima de 150 (cento e cinquenta) dias.

8.2.2. O SERPRO, a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, poderá rescindir o Contrato, sem ônus de qualquer espécie, devendo proceder a comunicação prévia e escrita de sua intenção rescisória à CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

8.3. Condições para acréscimo e supressão de serviços

8.3.1. O acréscimo ou supressão dos serviços contratados, será feito mediante troca de correspondência formal entre as partes e dar-se-á, a contar de solicitação formal e da data de ativação/desativação técnica e comercial do serviço. Os valores serão sempre os previstos na tabela de preços e respectivos roteadores prevista na proposta da CONTRATADA, para cada Item/Lote.

8.3.2. Mudanças de logradouro do circuito, dentro da mesma cidade, não ensejarão qualquer tipo de ônus ao SERPRO. Mudanças de logradouro de capital para cidade do interior, ou o contrário, acarretarão os devidos ajustes no valor, conforme a tabela de preços e respectivos roteadores prevista na proposta da CONTRATADA, para cada Item/Lote.

8.3.3. As partes se comprometem, após cada período de 12 (doze) meses de vigência deste contrato, a negociar a repactuação dos valores contratados, tendo como parâmetros básicos a qualidade dos equipamentos e níveis de serviço até então prestados e os preços vigentes no mercado para o mesmo objeto ora contratado, conforme determinado pela Resolução N.º 10 do CCE – Conselho de Coordenação e Controle de Empresas Estatais, de 08/10/1996, publicada no Diário Oficial da União em 14/10/1996.

8.3.4. A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os

acréscimos ou supressões nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato, em conformidade com Lei 8.666/93;

8.3.5. O acréscimo ou supressão dos serviços contratados, de que trata o item anterior, será feito mediante troca de correspondência formal entre as partes;

8.3.6. O acréscimo e supressão de que trata o item anterior, dar-se-á, respectivamente, a contar de solicitação formal registrada através de Ordem de Serviço – OS, conforme ANEXO I-F – O.S.- ORDEM DE SERVIÇO

9.0 Considerações Gerais

9.1. Registramos, para todos os efeitos, que os serviços de telecomunicações de dados são considerados "Comuns", posto ter seus padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos, por meio de especificações usuais do mercado. Ratifica o aqui afirmado, a CLASSIFICAÇÃO DE BENS E SERVIÇOS COMUNS, Anexo II do Decreto 3.555/2000, Decreto nº 5450/2005 e com Lei Nº 8.666/93 em cuja lista consta os serviços de telecomunicações de dados. Por este motivo a contratação deverá ser na Modalidade de Pregão na forma eletrônica.

9.2. Demais condições devem obedecer ao padrão dos contratos do Serpro.

9.3. O objeto da presente contratação está caracterizado como bens ou serviços de informática ou automação, conforme definição constante no Art. 16-A da Lei No. 8.248, de 23/10/1991.

9.4. O serviço TIC especificado possui características de serviços contínuos sem dedicação exclusiva da mão de obra.

9.5. DA APRESENTAÇÃO/JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

9.5.1. As licitantes devem apresentar preços nas planilhas para todas as velocidades, com roteadores, sendo certo que nos preços apresentados estarão inclusos todos os tributos incidentes em conformidade com a legislação vigente;

9.5.2. Será considerada ganhadora, a licitante que apresentar:

9.5.2.1. Menor valor global por Lote (circuito + roteador), considerando-se menor valor global o somatório do valor mensal de todas as velocidades e roteadores, observados os critérios descritos.

9.5.3. Da composição dos lotes

Os lotes compostos apresentam as seguintes condições:

- . UF;
- . Quantidade de recursos atual (circuitos e roteadores);
- . Tipo de conexão atual: Urbano/Interurbano;
- . Tipo de roteador atual;
- . Preço por velocidade;
- . Preço por tipo de roteador;
- . Preço mensal por lote (circuito + roteador).

9.5.4. O critério de apresentação de preços para cada velocidade esta limitado à apresentação do preço mensal para todas as faixas de velocidades e tipos de roteadores.

9.6. DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste contrato será de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data de sua assinatura.

9.10. DO INÍCIO DOS PRAZOS PARA ATIVAÇÃO/MUDANÇAS

9.10.1. A contagem de prazo para Ativação dos Serviços será iniciada a partir da data de recebimento, pela CONTRATADA, da Ordem de Serviço – OS.

9.10.2. Após a formalização do SERPRO, via Ordem de Serviço, a CONTRATADA tem 05 (cinco) dias úteis, dentro do prazo máximo para ativação estipulado, para responder formalmente quanto a viabilidade de ativação do recurso solicitado.

9.10.3. Os prazos para mudança de circuitos serão contados da data de recebimento da Ordem de Serviço – OS, emitida pelo SERPRO;

9.10.4. Dos prazos para desconstrução de circuitos:

9.10.4.1. Quando da desconstrução de circuitos de comunicação, a Contratada terá um prazo de 30 dias após notificação formal pelo SERPRO, através da Ordem de Serviço- OS, para retirada de equipamentos;

9.10.4.2. Findo este prazo o SERPRO ficará isento de quaisquer ônus e responsabilidades contratuais, ou seja, não haverá em hipótese alguma pagamentos por perdas ou extravio.

9.10.5. Demais prazos, terão início a partir da abertura do chamado;

9.11. OUTRAS CONSIDERAÇÕES

9.11.1. Correrão por conta e responsabilidade da contratada os serviços de instalação e materiais necessários (cabos, fibra ótica, conectores, rack, DIO) para instalação de infraestrutura do equipamento de comunicação, no ambiente do SERPRO, pontas "A" e "B".

9.11.1.1. Não são de responsabilidade da contratada a execução de obras civis, elétricas, de climatização e alocação/definição do espaço físico nestes ambientes;

9.11.2. Se houver necessidade de qualquer serviço de infra-estrutura, instalação de antenas de rádio e satélite, para atendimento da demanda solicitada, esta será de responsabilidade da contratada;

9.11.3. O prazo para a execução será estabelecido na Ordem de Serviço – OS;

9.11.4. O SERPRO poderá solicitar à CONTRATADA o mapeamento do trajeto das rotas físicas por onde passam os circuitos contratados;

9.11.5. A Contratada será responsabilizada por quaisquer informações incorretas disponibilizadas, que venham a trazer prejuízo ao SERPRO ou que ocultem informações de gerenciamento dos circuitos;

9.11.6. Caso o SERPRO necessite que um circuito seja instalado num determinado tipo de tecnologia específica, a solicitação será objeto de negociação entre as partes.

9.11.7 Fica estabelecido que as velocidades exigidas, por UF, serão utilizadas conforme tabela abaixo:

9.11.8 Por solicitação da CONTRATANTE poderá ser instalado ponto de concentração(Ponta A), em localidade diferente do endereço do SERPRO em até 5% da planta de circuitos de acesso pela UF.

9.11.9 Todos os serviços, serão fiscalizados pelos técnicos da Regional de Rede do SERPRO, que farão o aceite da ativação dos circuitos, para fins de faturamento e início da produção dos serviços do SERPRO.

9.11.10 Os serviços deverão ser executados em horários compatíveis com o desenvolvimento das atividades normais do SERPRO e previamente acordado com a Regional da Rede. Os serviços executados fora do expediente administrativo do SERPRO, ou seja, horários noturnos, feriados e fins de semana, não terão ônus adicionais ao contratante.

9.11.11 Os circuitos de acesso Internacional, deverão ser instalados e mantidos com atendimento à todas leis e tratados internacionais que estejam em vigência, sendo a CONTRATADA responsável em registrar e controlar todo tramite burocrático e documental junto as entidades internacionais e nacionais competentes.

9.12. ROTEADORES

9.12.1. É de total responsabilidade da CONTRATADA a manutenção/substituição, de roteadores defeituosos, de acordo com os níveis de serviços estabelecidos para os circuitos.

9.12.2 Não haverá multa no Contrato caso o SERPRO venha a substituir o modelo do roteador por outro dentre os especificados quando da contratação do acesso. A CONTRATADA deverá fazer a adequação do valor da solução para a opção escolhida pelo SERPRO.

9.12.3. A CONTRATADA deve assegurar a pré-configuração do roteador, informando endereço IP válido, "username" e senha. Caso necessário, os IPs válidos serão fornecidos temporariamente pelo SERPRO mediante negociação específica.

9.12.4. Após a pré-configuração dos roteadores estes passarão a serem configurados, administrados e gerenciados pelo SERPRO.

9.12.5. A critério do SERPRO, quando da contratação de um roteador, o mesmo poderá ser utilizado para conexão de mais de 01 circuito de comunicação mesmo que sejam de operadoras diferentes.

9.13. Obrigações do Serpro

9.13.1. O SERPRO providenciará a infra-estrutura necessária para operação dos dispositivos fornecidos pela CONTRATADA, desde que essenciais para a prestação dos serviços contratados, como alimentação elétrica aterrada e climatização.

9.13.2. Em caso de cancelamento de circuito, o SERPRO autorizará a CONTRATADA a retirar seus equipamentos, no prazo de 30 (trinta) dias corridos. Passado este prazo, o SERPRO se eximirá de qualquer responsabilidade por perda, extravio ou dano.

9.13.3. Será garantida à CONTRATADA acesso físico via console a estes roteadores para fins de substituição de partes de software, por exemplo, desde que acompanhado por técnico do SERPRO.

9.13.4. Responsabilizar-se como fiel depositário dos equipamentos da CONTRATADA instalados em seu ambiente, pelos que os substituírem ou forem acrescidos, zelando pela sua proteção e conservação, até que os mesmos sejam retirados pela CONTRATADA, por rescisão ou encerramento deste Contrato.

9.14. Obrigações da CONTRATADA

9.14.1. A CONTRATADA deverá fornecer todos os equipamentos de proteção individual (EPI) e demais garantias necessárias à segurança absoluta do trabalho de seus executores dos serviços.

9.14.2. Correrão por conta e responsabilidade da CONTRATADA os serviços e materiais necessários para instalação e manutenção da infraestrutura de equipamentos de comunicação essenciais à prestação dos serviços contratados.

9.14.3. Correção de falhas no software e hardware dos roteadores fornecidos (bugs, memória, placas defeituosas), excetuando falhas de configuração ou operação.

9.14.4. Durante a vigência do contrato os equipamentos roteadores poderão ser atualizados por solicitação do SERPRO em seu sistema operacional para disponibilização de nova versão sem ônus ao SERPRO, em até 1 vez em pelo menos 10% (dez por cento) dos roteadores fornecidos pela CONTRATADA.

9.14.5 A CONTRATADA deverá definir um canal de comunicação direto com o SERPRO para tratamento de configurações de Rede MPLS, quando da necessidade de atribuição de novas configurações, testes, troubleshooting ou tratamento de incidentes com circuitos de acesso MPLS

9.15. Cláusula de confidencialidade

9.15.1. A CONTRATADA compromete-se a manter em caráter confidencial, mesmo após a eventual rescisão do contrato, todas as informações relativas à:

- a) Política de segurança adotada pelo SERPRO;
- b) Processos de instalação, configuração e customizações adotados no SERPRO;
- d) Quaisquer dados que a CONTRATADA venha a ter conhecimento em decorrência da execução de suas obrigações, relacionados a hardware, software, serviços e sistemas aplicativos do SERPRO, cujo conhecimento exponha o ambiente a riscos de invasão, resulte na vulnerabilidade do mesmo ou prejudique a imagem do SERPRO.
- e) Quaisquer informações de arquitetura, configuração e rotas de Rede, cujo conhecimento exponha a rede do SERPRO a riscos de invasão e operação ou resulte na vulnerabilidade da mesma ou prejudique a imagem do SERPRO.

9.16. As CORAC's da SUPOP, nas Regionais do SERPRO, realizarão os procedimentos de recebimento e aceitação nos LPS.

Elaboração

Data : 01/03/2011
EDUARDO LIMA - 12005240
SUPSI/SIGOC/SIGCO

Data : 03/03/2011
PAULO CESAR CALDERA BRANTES - 11014253
COOGC/GCFCD/GCCAM

Anexos

Arquivo: ANEXO I-A - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS CIRCUITOS DE ACESSO E CONCENTRAÇÃO

Arquivo: ANEXO I-B1 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS EQUIPAMENTOS ROTEADORES ACESSO

Arquivo: ANEXO I-B2 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS EQUIPAMENTOS ROTEADORES CONCENTRAÇÃO

Arquivo: ANEXO I-C - RELAÇÃO DE CIRCUITOS DE ACESSO - PLANTA INSTALADA

Arquivo: ANEXO I-D - RELAÇÃO DE CIRCUITOS DE REDUNDANTES - PLANTA INSTALADA

Arquivo: ANEXO I-E - LOCALIDADES COM TRC 36 HORAS

Arquivo: ANEXO I-F – O.S - ORDEM DE SERVIÇO

Arquivo: ANEXO IV-A - PROPOSTA COMERCIAL - CIRCUITO INTERNACIONAL

Arquivo: ANEXO IV-B - PROPOSTA COMERCIAL - CIRCUITO REDUNDANTE

Arquivo: ANEXO IV-C - PROPOSTA COMERCIAL - CIRCUITO DE ACESSO TERRESTRE

Arquivo: ANEXO IV-D - PROPOSTA COMERCIAL - CIRCUITO DE ACESSO SATÉLITE

Arquivo: ANEXO V - DADOS CADASTRAIS DO SERPRO

Arquivo: ANEXO VI - ESPELHO DO RELATÓRIO DE FATURAMENTO