



ESTADO DA BAHIA  
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO TECNOLÓGICA E ORGANIZACIONAL

**ESPECIFICAÇÕES DA CONTRATAÇÃO**

**1. DO QUANTITATIVO E DESCRIÇÃO**

Quantidade: 40

CÓDIGO SIMPAS: 02.80.00.00183462-2

DESCRIÇÃO: SERVIÇOS DE CONECTIVIDADE, com acesso a Internet e caráter simétrico, velocidade upstream = velocidade downstream, (PONTO CLIENTE EVENTO PONTO A PONTO), na velocidade de 200 Mbps para atender a demanda de serviços de comunicação digital dentro do âmbito da Administração Pública do Estado da Bahia e Organizações afins, disponibilizando infraestrutura para fornecimento de linksem todo estado da Bahia, denominada REDE GOVERNO EVENTO - LOTE 01.

**2. DO DETALHAMENTO TÉCNICO**

A licitante vencedora será responsável pela prestação do serviço mencionado neste Termo de Referência. A CONTRATADA será responsável por:

Projetar, dimensionar (hardware, softwares e recursos humanos), implantar (instalar, ativar, configurar e ajustar), operacionalizar, gerenciar e manter os equipamentos de conectividade e telecomunicações utilizados na prestação de todos os serviços contratados;

Administrar os serviços e recursos utilizados na prestação dos serviços, visando as condições ideais de uso, o bom funcionamento e operação dos recursos instalados;

Monitorar, reportar e ajustar proativamente todos os recursos e serviços contratados, garantindo, em caso de falhas, ação imediata para restabelecimento do serviço, prezando pelos SLAs contratados conforme Item 8. Nos casos de ajustes que causem interrupção dos serviços, a SSP/SGTO deverá ser notificada;

Realizar a instalação do cabeamento lógico (rede interna) para ativação dos equipamentos de conectividade e telecomunicações (roteador de acesso, modem, modem-rádio, interface de fibra ótica com a rede externa, etc.) na sala que abrigará os equipamentos do PC;

Assumir total responsabilidade pelo sigilo das informações, dados contidos em quaisquer mídias e documentos que seus empregados ou prepostos vierem a obter em função dos serviços prestados à CONTRATANTE, respondendo pelos danos que eventual vazamento de informação, decorrentes de ação danosa ou culposa, nas formas de negligência, imprudência ou imperícia, venha a ocasionar a CONTRATANTE ou a terceiros;

A CONTRATADA deverá indicar em até 05 (cinco) dias úteis, após a assinatura do contrato, o nome do profissional denominado doravante Gerente de Contrato.

Indicar pelo menos um profissional responsável técnico que irá acompanhar a execução dos serviços, registrado no CREA, bem como deverá apresentar Certidão de Acervo Técnico - CAT, a fim de comprovar sua aptidão para desempenho de atividades pertinentes com o objeto desta licitação.

**3. DOS REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS**

Suportar os protocolos IPv4 e IPv6 em todos os equipamentos utilizados na solução, promovendo a migração de IPv4 para IPv6, quando solicitado e sem ônus para a CONTRATANTE.

Não será permitido o uso de comunicação via satélite para atender os serviços dos PCEs.

Em caso de utilização de sistema de radiofrequência nos Pontos Clientes, devem ser utilizadas frequências licenciadas pela ANATEL, não sendo permitido o uso de rádios de frequência aberta. A CONTRATADA deverá, no momento da informação da viabilidade técnica, avisar à SSP/SGTO que fará uso desta solução.

**4. DO SERVIÇO DE ACESSO - PONTO CLIENTE EVENTO**

O serviço de acesso, denominado como Ponto Cliente Evento (PCEs), será classificado como PCE Ponto a Ponto.



ESTADO DA BAHIA  
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO TECNOLÓGICA E ORGANIZACIONAL

O PC Evento Ponto a Ponto é caracterizado por um circuito de acesso de caráter simétrico (velocidade upstream = velocidade downstream);

Os serviços de acesso Ponto Cliente Evento (PCE) possuirão as seguintes características:

#### **4.1 PCE PONTO A PONTO**

O PC Evento Ponto a Ponto é caracterizado por um circuito de acesso de caráter simétrico (velocidade upstream = velocidade downstream);

O PC Evento Ponto a Ponto poderá ser provido a partir de tecnologias e recursos diversos da área de telecomunicações, exceto soluções via satélite;

Todo PC Evento Ponto a Ponto deverá ter seu tráfego tunelado por um serviço de VPN fim a fim;

O PC Evento ponto a ponto terá exclusivamente a opção de velocidade de 200Mbps;

Para garantir o tunelamento fim a fim do tráfego com a rede do Estado, a CONTRATADA deverá instalar o concentrador de VPN no Data Center da SSP/SGTO;

O prazo total para instalação será de 07 (sete) dias úteis a partir da formalização da solicitação através da Ordem de serviço emitida pela SGTO, através da Diretoria de Sistemas e Infraestrutura, sendo 02 (dois) dias úteis para resposta da contratada quanto à viabilidade técnica para atendimento da solicitação;

Deverá ser configurado o endereçamento IP LAN definido pela SSP/SGTO;

Abrangência Territorial: Todo o estado da Bahia;

Terá período máximo de funcionamento de até 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de ativação/homologação;

#### **5. DO SERVIÇO DE HELP DESK**

O serviço de Help Desk da CONTRATADA deverá ter as seguintes características:

Oferecer suporte telefônico de primeiro nível relativo ao funcionamento e operação do PCE;

A CONTRATADA deverá arcar com todos os custos do Help-Desk, inclusive de mão-de-obra (atendentes, supervisores, gerentes, etc), equipamentos (microcomputadores dos atendentes, PABX, roteadores, etc.), mobiliários e espaço físico.

Estar disponível 24 horas por dia, nos sete dias da semana (enquanto durar o evento);

Disponibilizar acesso via Web, e-mail e chat possibilitando o acompanhamento do Atendimento.

#### **6. DO SERVIÇO DE OPERAÇÃO**

Os serviços de operação terão as seguintes características:

Operação e Suporte Técnico Especializado na implantação, configuração e manuseio dos recursos de telecomunicação, conectividade, VPN (quando aplicável) e de informática imprescindíveis ao funcionamento dos serviços fornecidos pela CONTRATADA;

Resolução dos problemas de comunicação de dados, instalação e configuração de equipamentos e conectividade, verificação de problemas de linhas de comunicação, monitoramento e detecção de problemas em hardware e softwares, referente à área de comunicação de dados fornecidos pela CONTRATADA;

Registro de ocorrências de irregularidades ocorridas e encaminhamento das ocorrências não resolvidas para suporte especializado;

A CONTRATADA deverá monitorar todo o ambiente e serviços previstos na solução.

#### **7. DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO**



**ESTADO DA BAHIA**  
**SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO TECNOLÓGICA E ORGANIZACIONAL**

Os serviços de manutenção serão para realizar os ajustes, substituições ou reconfigurações efetuadas nos recursos de telecomunicações quando da ocorrência de algum problema que não pôde ser resolvido pelo atendimento remoto nem pelo suporte presencial, visando seu retorno a condições de correto funcionamento no ambiente do Ponto Cliente Evento. Terão as seguintes características:

Pontos Clientes Evento – PCE Eventos em Geral - Os serviços de manutenção deverão ser prestados em regime de 12 (doze) horas por dia (07:00h às 19:00h), 7 (sete) dias por semana (segunda a domingo) e devem atender aos seguintes critérios:

O prazo para manutenção e as penalidades referente ao PC Evento Internet, deverão ser conforme descrito no item 8 SLA, desse objeto;

Os prazos para manutenção começam a contar a partir do registro pró-ativo por parte da contratada ou a partir do registro.

Por Solução do Problema, entende-se a volta do funcionamento normal e completo do serviço;

Paralisações programadas, relacionadas com a manutenção deverão ser avisadas com no mínimo 2 (dois) dias de antecedência corridos.

## 8. DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA)

A CONTRATADA deve se comprometer, no processo denominado instalação e manutenção, a realizar os serviços atendendo aos prazos dos quadros abaixo. Cada serviço não ativado será considerado indisponível e terá as penalidades conforme estabelecido.

Quadro 01: Nível de Serviço contratado para os indicadores de instalação e manutenção. Pontos Clientes Evento (PCE)

Serviço	Prazo Máximo	Penalidade
Ativação PC Ponto a Ponto	07 dias a partir da emissão da Ordem de serviço pela SSP/SGTO	3% (três por cento) ao dia, até o décimo dia de atraso, sobre a etapa de execução dos serviços não cumprida.  5% (cinco por cento) sobre o valor da etapa da execução dos serviços não realizada, por cada dia de atraso subsequente ao décimo.
Manutenção	03 (três) horas a partir da solicitação formal através da ferramenta de service desk	1% (um por cento) por hora, até a décima hora de atraso, sobre a etapa de execução dos serviços não cumprida.  3% (três por cento) sobre o valor da etapa da execução dos serviços não realizada, por cada hora de atraso subsequente a décima.
Alteração de configuração de ACL (listas de Controle de Acesso)	02 (duas) horas a partir da solicitação formal através da ferramenta de service desk	1% (um por cento) por hora, até a décima hora de atraso, sobre a etapa de execução dos serviços não cumprida.  3% (três por cento) sobre o valor da etapa da execução dos serviços não realizada, por cada hora de atraso subsequente a décima.
Solicitação para aferição da performance do PCE	02 (duas) horas a partir da solicitação formal através da ferramenta de service desk	1% (um por cento) por hora, até a décima hora de atraso, sobre a etapa de execução dos serviços não cumprida.  3% (três por cento) sobre o valor da etapa da execução dos serviços não realizada, por cada hora de atraso subsequente a décima.



ESTADO DA BAHIA  
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO TECNOLÓGICA E ORGANIZACIONAL

**9. CONSIDERAÇÕES GERAIS**

No caso de necessidade de interrupção de outros serviços ou equipamentos, em decorrência da instalação a ser efetuada, esta deverá estar devidamente planejada e ser acordada com antecedência junto ao CONTRATANTE

Os serviços, objeto desta licitação, deverão ser executados sob a inteira responsabilidade funcional e operacional da CONTRATADA, sobre cujos empregados deverá manter estrita e exclusiva fiscalização;

A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e os CONTRATANTES, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

Toda a equipe de profissionais da CONTRATADA deverá portar identificação quando da execução dos serviços.

Toda a equipe de profissionais da CONTRATADA deverá usar equipamento de segurança conforme cada atividade a ser efetuada.

As discrepâncias, dúvidas, omissões ou erros observados devem ser levados ao conhecimento do CONTRATANTE, de modo a serem esclarecidas todas as possíveis dúvidas, antes do início da execução, evitando-se, assim, embaraços para o perfeito andamento dos serviços.

As comunicações formais entre a CONTRATADA e os CONTRATANTES deverão ocorrer por meio de Correio Eletrônico, cujos endereços devem ser previamente informados pela CONTRATANTE, ou outras correspondências com a assinatura de representantes vinculados às partes.

Os serviços e/ou recursos faturados que não estiverem de acordo com os requisitos de configurações e de níveis de serviços previstos e contratados deverão ser objeto de análise entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, podendo ser objeto de Notificações e glosas ou outras cláusulas previstas no Contrato.

O fiel cumprimento de requisitos de fornecimento dos serviços previstos neste Termo de Referência deve ser da responsabilidade da CONTRATADA com o devido acompanhamento e controle por parte do fiscal do CONTRATANTE.

O pagamento pelo serviço de fornecimento de links será realizado de forma sob demanda, conforme a emissão das Ordens de Serviço pela SSP/SGTO. O contrato terá duração de 12 meses a contar da data de subscrição da Autorização de Prestação de Serviço, período no qual a administração emitirá as Ordens de Serviço conforme a necessidade, respeitando o quantitativo total de links contratados. Os pagamentos serão efetuados proporcionalmente aos serviços prestados, com base nos links ativados e utilizados, garantindo assim a otimização dos recursos públicos e a adequação da execução contratual às demandas operacionais.