Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



# PREGÃO ELETRÔNICO – 26/0057-2

# REPUBLICAÇÃO

# LICITAÇÕES-E Nº 1095239

## OBJETO

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, COM FORNECIMENTO DE REDE CORPORATIVA DE COMUNICAÇÃO DE DADOS MPLS E LINK DEDICADO DE ACESSO À INTERNET COM PROTEÇÃO ANTI-DDoS, DESTINADOS AO TRANSPORTE E À INTERCONEXÃO DE TRÁFEGO DE DADOS, VOZ E IMAGEM PARA ATENDER AS UNIDADES DO SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC/SE**

## VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

**R$ 450.319,68 (QUATROCENTOS E CINQUENTA MIL TREZENTOS E DEZENOVE REAIS E SESSENTA E OITO CENTAVOS)**

## CRITÉRIO DE JULGAMENTO

## MENOR PREÇO POR LOTE



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



# PREGÃO ELETRÔNICO – 26/0057-2

# LICITAÇÕES-E Nº 1095239

## PREÂMBULO:

O SESC/SE – DEPARTAMENTO REGIONAL EM SERGIPE, torna público, por intermédio de seu Pregoeiro e Equipe de Apoio, que realizará Licitação, na modalidade Pregão, na sua forma eletrônica, **do Tipo Menor Preço por Lote**, nos termos da RESOLUÇÃO SESC nº 1.593/2024 de 02 de maio de 2024, do Conselho Nacional do Serviço Social do Comércio.

**1 - OBJETO:**

**Constitui objeto desta licitação contratação de empresa para a seleção da proposta mais vantajosa para CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, COM FORNECIMENTO DE REDE CORPORATIVA DE COMUNICAÇÃO DE DADOS MPLS E LINK DEDICADO DE ACESSO À INTERNET COM PROTEÇÃO ANTI-DDoS, DESTINADOS AO TRANSPORTE E À INTERCONEXÃO DE TRÁFEGO DE DADOS, VOZ E IMAGEM PARA ATENDER AS UNIDADES DO SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC/SE, de acordo com as condições, quantidades e exigências descritas neste Edital e seus Anexos.**

**2 – ACOLHIMENTO DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS NO SISTEMA LICITAÇÕES-E DO BANCO DO BRASIL:**

De **18/06/2026** até às 08:29h do dia **26/06/2026.**

**3 - INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS NO SISTEMA LICITAÇÕES-E:**

Às 09h do dia **26/06/2026.**

**4 - ESCLARECIMENTOS DE DÚVIDAS:**

Até às 10 HORAS do terceiro dia útil anterior à data fixada para abertura da Sessão Pública, por meio eletrônico, via internet, para o seguinte endereço:

**https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/**



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



# EDITAL DE LICITAÇÃO
# PREGÃO ELETRÔNICO Nº 26/0057-2

## 1. DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS:

1.1 O SESC, Administração Regional no Estado de SERGIPE, torna público para fins de conhecimento e intimação dos interessados que, na forma do Regulamento de Licitações e Contratos do SESC, instituído pela RESOLUÇÃO SESC n.º 1.593/2024, de 02 de maio de 2024, do Conselho Nacional do Serviço Social do Comércio, fará realizar licitação, na modalidade Pregão Eletrônico, do **TIPO MENOR PREÇO POR LOTE**, **pelo período de 12 meses,** do OBJETO ESPECIFICADO NO ITEM 3 DESTE EDITAL, destinados ao atendimento das necessidades do SESC/SE, mediante as cláusulas e condições estabelecidas no presente instrumento convocatório.

1.2 As instruções estabelecidas neste Edital de Licitação determinam os procedimentos que orientarão o presente processo Licitatório até a assinatura do respectivo **CONTRATO**. Alegações de desconhecimento destas instruções, bem como das disposições legais acima especificadas, não serão aceitas como razões válidas para justificar quaisquer erros ou divergências encontradas em seus documentos de habilitação e/ou propostas de preços.

1.3 A documentação necessária à habilitação e à proposta de preços deverá atender a todas as exigências contidas no Edital e seus anexos. Qualquer descumprimento por parte da licitante implicará na sua inabilitação ou desclassificação.

1.4 Este edital estará disponível, a partir de **18/06/2026**, no site https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/ e no portal do Sesc/SE: https://sesc-se.com.br/licitacoes.

## 2. DA ABERTURA:

2.1 A abertura da presente Licitação dar-se-á em Sessão Pública, dirigida pelo(a) Pregoeiro(a), a ser realizada de acordo com a Resolução SESC nº 1.593/2024 de 02 de maio de 2024.

2.1.1 Acolhimento da proposta:
De acordo com o ITEM - 2 do preâmbulo deste EDITAL.

2.1.2 Início da Sessão Pública de Disputa de Preços:
De acordo com o ITEM - 3 do preâmbulo deste EDITAL.

2.1.3 Local da disputa:
https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/, na sala de disputa virtual.

Parágrafo único: O número desta licitação no site **https://licitacoes-e2.bb.com.br/** é **1095239.**



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



2.2 Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a Sessão Pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília–DF e, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação do certame.

## 3. DO OBJETO:

3.1 **Constitui objeto desta licitação a seleção da proposta mais vantajosa para CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, COM FORNECIMENTO DE REDE CORPORATIVA DE COMUNICAÇÃO DE DADOS MPLS E LINK DEDICADO DE ACESSO À INTERNET COM PROTEÇÃO ANTI-DDoS, DESTINADOS AO TRANSPORTE E À INTERCONEXÃO DE TRÁFEGO DE DADOS, VOZ E IMAGEM PARA ATENDER AS UNIDADES DO SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC/SE, de acordo com as condições, quantidades e exigências descritas neste Edital e seus Anexos.**

## 4. DO ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS:

4.1 De acordo com o ITEM – 5 do preâmbulo deste edital, ou por meio de correspondência em papel timbrado da licitante, contendo RAZÃO SOCIAL, CNPJ, ENDEREÇO COMPLETO, TELEFONE, CELULAR e E-MAIL, a ser enviada para o endereço constante no item 1.4.

4.1.1 A Comissão de Licitação não se responsabilizará por documentos que, por qualquer motivo, não forem recebidos por ela em virtude de problemas no servidor ou navegador, tanto do SESC/SE – DEPARTAMENTO REGIONAL EM SERGIPE quanto do emissor.

4.1.2 Não havendo solicitação de esclarecimentos no prazo previsto no item 4.1 acima, pressupõe-se que os elementos fornecidos são suficientemente claros e precisos para permitir a apresentação de documentos e propostas, não cabendo às licitantes o direito de efetuar qualquer reclamação posterior.

4.2 A(s) resposta(s) ao(s) pedido(s) de esclarecimento(s) será(ão) publicado(s)/divulgado(s) na página eletrônica do Banco do Brasil – **https://licitacoes-e2.bb.com.br/** e na página do Sesc/SE.

4.3 Todas as alterações no Edital serão publicadas/divulgadas no site de licitações: **https://licitacoes-e2.bb.com.br/** e https://sesc-se.com.br/licitacoes

## 5. DA IMPUGNAÇÃO:

5.1 Serão recebidas, impreterivelmente, até às 10h do terceiro dia útil anterior à data fixada para a abertura da Sessão Pública, as impugnações ao ato convocatório do Pregão.
As manifestações deverão ser encaminhadas exclusivamente para o e-mail **licitacao@se.sesc.com.br**, dentro do prazo estabelecido. Não serão conhecidas as impugnações apresentadas fora do prazo ou por meio diverso do indicado neste item.

## 6. DAS CONDIÇÕES GERAIS PARA PARTICIPAÇÃO:



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



6.1 Respeitadas às condições legais e as constantes deste Edital, deverão ser observadas as seguintes determinações:

6.1.1 Na presente Licitação somente poderá se manifestar em nome da licitante o sócio ou dirigente/administrador, com poderes conferidos pelo Estatuto ou Contrato Social em vigor, para representá-la ativa e passivamente em juízo ou fora dele, ou, ainda, procurador devidamente credenciado.

6.1.2 Entende-se como procurador credenciado, aquele com poderes outorgados através de procuração, por instrumento público ou particular, para representar a licitante em processo licitatório ou, aquele credenciado através da Carta de Credenciamento, conforme o modelo Anexo III.

6.2 Não poderão participar da presente Licitação:

6.2.1 A empresa que tenha pedido ou sido decretada a falência, concordata, a recuperação judicial ou extrajudicial ou que se encontre em processo de dissolução ou liquidação;

6.2.2 A empresa que esteja suspensa ou impedida de licitar com o SESC e/ou com a Administração Pública Federal, Estadual ou Municipal ou que tenha sido declarada inidônea, inclusive as subcontratadas.

6.2.3 As empresas que se encontram reunidas em consórcio e integrantes de mesmo grupo econômico ou com idênticos sócios.

6.3 Para a análise das condições de participação das licitantes, também serão realizadas consultas ao Cadastro Nacional de empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), no Portal da Transparência mantido pela Controladoria Geral da União – CGU, e no Portal do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, em harmonia com o disposto no Acórdão nº 1793/2011 – do Plenário, do Tribunal de Contas da União – TCU.

6.4 Na hipótese de o licitante ser Microempreendedor individual (MEI), somente poderá participar deste certame se o CNAE (código de atividade) de sua inscrição abranger o objeto licitado (identidade), em razão das limitações de ramos em que é possível atuar sob esta forma.

6.5 As pessoas jurídicas constituídas sob forma caracterizada por limite de faturamento anual prevista em lei (a exemplo de: microempreendedor individual, microempresa, empresa de pequeno porte), assim como empresas optantes do SIMPLES, que venham a ter suas alíquotas tributárias majoradas ou qualquer outro tipo similar de majoração de custo após apresentação da proposta comercial e/ou adjudicação do objeto deste certame (ou resultante de posteriores contratações com terceiros), **ficam cientes desde já que não poderão repassar ao SESC/SE a majoração ocorrida, ou seja, não será aceito aumento no preço a ser pago com amparo na mudança de enquadramento aqui referida**.

## 7. DO CREDENCIAMENTO:

7.1 Somente poderão participar deste Pregão Eletrônico as licitantes devidamente credenciadas no provedor do sistema “Licitações-e”, na página eletrônica **https://licitacoes-e2.bb.com.br/ .**



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



7.2 O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chaves de identificação e de senhas individuais a serem fornecidas pelo provedor do sistema quando do credenciamento.
7.3 Os interessados obterão mais informações, sobre a apresentação de documentação e credenciamento de representantes, em qualquer agência do Banco do Brasil S/A, sediada no país.

7.4 O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao SESC/SE responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido de senha, ainda que por terceiros.

7.5. O credenciamento do PROPONENTE de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

7.6 Caso o PROPONENTE já esteja cadastrado no Sistema e não constem os dados acima em sua firma ou denominação, deverá providenciar a alteração de seu cadastro no Sistema. Para tanto, deverá dirigir-se a agência do BANCO DO BRASIL sediada no país.

## 8. DA CONEXÃO COM O SISTEMA:

8.1 A participação neste Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da conexão da licitante ao sistema eletrônico acima citado, mediante digitação de sua senha privativa (emitida nos termos do item 7.2 deste Edital) e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do referido sistema eletrônico, observadas as datas e os horários limites estabelecidos neste Edital.

8.2 A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiros sua proposta e seus lances.

8.3 Caberá à licitante, acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a Sessão Pública do Pregão Eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

## 9. DA PROPOSTA DE PREÇOS NO SISTEMA ELETRÔNICO:

9.1 A proposta de preços será elaborada e enviada, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico, observando-se os prazos, condições e especificações estabelecidos neste Edital.

9.2 As propostas de preços iniciais inseridas dentro do sistema eletrônico, durante o período definido neste Edital como Acolhimento das Propostas", atenderão às especificações técnicas constantes do Anexo I.

**9.3 O valor lançado no sistema sempre será pelo valor total do lote.**

9.4 No preço ofertado deverão estar incluídas as despesas que o licitante terá com tributos de qualquer espécie, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, despesas com transporte,



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



embalagens, fretes, taxas e outras aplicáveis à operação proposta de qualquer natureza, direta ou indireta, que façam indispensáveis à perfeita execução do objeto do objeto desta licitação.

9.5 A licitante deverá como proposta inicial, cotar o valor para todo o lote, considerando todo(s) o(s) item(ns) e quantidade(s), conforme Anexo I deste Edital.

9.6 A proposta deverá limitar-se ao objeto desta Licitação, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preços ou qualquer outra condição não prevista no Edital.

9.7 A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

9.8 A Comissão de Licitação analisará as propostas de preços encaminhadas, desclassificando aquelas que não estiverem em consonância com o estabelecido pelo presente Edital, cabendo ao Pregoeiro, registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real pelas licitantes.

9.8.1 A Comissão de Licitação desclassificará, fundamentadamente, as propostas que não atenderem às exigências do Edital.

9.8.2 Poderão, ainda, desclassificadas as propostas que sejam omissas, vagas, com valores simbólicos, irrisórios, de valor zero, inexequíveis ou que apresentem irregularidades capazes de dificultar o julgamento.

9.9 A Comissão de Licitação decidirá no mesmo prazo do item supra, salvo motivos que justifiquem a sua prorrogação, cabendo ao Pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real pelas licitantes.

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

## 10. DA ABERTURA DAS PROPOSTAS DE PREÇOS E DA FORMULAÇÃO DE LANCES:

10.1 Findo o período de Acolhimento da proposta, terá início a fase de Disputa de Preços de acordo com o horário previsto no sistema.

10.2. Será considerada como primeiro lance a proposta classificada de menor valor por lote.

10.2.2 No caso de empate entre 2 (duas) ou mais propostas prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar pelo sistema eletrônico**,** e não havendo lances será classificada a primeira proposta registrada.

10.3 Na fase da “Sessão Pública de Disputa de Preços”, os representantes das licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances, isto é, somente serão aceitos novos lances enviados, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico.



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



10.4 A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema eletrônico.

10.5 Não serão aceitos 2 (dois) ou mais lances do mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar pelo sistema eletrônico.

10.6 Os lances ofertados serão pelo valor total do lote, considerando-se, somente, 2 (duas) casas decimais.

10.7 Durante o transcurso da "Sessão Pública de Disputa de Preços", as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances às demais licitantes.

10.8 O tempo normal da etapa de lances da "Sessão Pública de Disputa de Preços" será encerrado automaticamente o sistema informará do término, com 2 (dois) minutos de antecedência, através de mensagem às licitantes, porém o tempo será prorrogado se houver lances no período.

10.9 As licitantes deverão estimar o seu valor mínimo de lance a ser ofertado, evitando assim, cálculos de última hora, que poderão resultar em uma disputa frustrada por falta de tempo hábil.

10.10 No caso de não haver lances na "Sessão Pública de Disputa de Preços", serão considerados válidos os valores cadastrados no sistema.

10.11 A validade desta Licitação não ficará comprometida por ter uma única licitante e/ou uma única proposta classificada, sendo necessário, para ter validade, a justificativa da Comissão de Licitação ratificada pela autoridade competente.

10.13 Após o encerramento da etapa de lances da "Sessão Pública de Disputa de Preços caso o valor ofertado esteja acima do preço de referência a Comissão de Licitação encaminhará, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance de menor valor para o lote.

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

10.14 O sistema informará a proposta de menor valor por lote imediatamente após o encerramento da etapa de lances ou, quando for o caso, após a negociação e a decisão pela Comissão de Licitação acerca da aceitação do lance de menor valor.

10.15 É vedada a desistência dos lances já ofertados, sujeitando-se a licitante às sanções previstas neste Edital (exceto se a justificativa apresentada durante a etapa de formulação dos lances for aceita pela Comissão de Licitação).

10.16 O sistema eletrônico gerará ata circunstanciada da Sessão, na qual estarão registradas a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à "Sessão Pública de Disputa de Preços" do Pregão Eletrônico.



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



10.17 Em caso de desistência da licitante vencedora, quando da entrega, ou ainda, quando não cumprir as condições estabelecidas no Edital, a licitante classificada em 2.º (segundo) lugar poderá ser convocada, a critério do SESC/SE, para a entrega do objeto da presente Licitação, no preço proposto pela licitante vencedora, procedendo-se da mesma forma em relação às demais licitantes remanescentes, por ordem de classificação, convocadas pelo mesmo motivo constante neste item.

## 11. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E DA ACEITABILIDADE:

11.1 O julgamento obedecerá ao critério de menor preço por lote.

11.2 A proposta de preços terá um prazo de validade de, no mínimo, 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de abertura da Sessão Pública do Pregão, cujos preços deverão ser fixos e irreajustáveis.

11.2.1 Caso haja o vencimento da validade da proposta sem que a Licitação tenha sido homologada e adjudicada, esta fica automaticamente prorrogada, exceto se houver manifestação contrária formal da licitante,–inserida no portal de licitações-e, dirigida à Comissão de Licitação, caracterizando seu declínio em continuar na Licitação.

11.3 Ordenados os lances em forma crescente de preço, para lote, a Comissão de Licitação determinará ao(s) autor(es) do(s) lance(s) classificado(s) em primeiro lugar, que encaminhe(m) a proposta de preços escrita e os documentos necessários à comprovação de sua habilitação, conforme prazo descrito no item 12.1.

11.4 Se a proposta ou lance de menor valor do lote não for aceitável, ou se a licitante deixar de atender às exigências técnicas, a Comissão de Licitação desclassificará a proposta e examinará a oferta subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e solicitando os documentos para proceder à sua habilitação. Se for necessário, repetirá esse procedimento, sucessivamente, até a apuração de uma oferta que atenda ao Edital.

11.5 Declarada(s) a(s) licitante(s) vencedora(s) pela Comissão de Licitação, o(a) Pregoeiro(a) consignará esta decisão e os eventos ocorridos em ata própria, que será disponibilizada pelo sistema eletrônico, encaminhando-se o processo à autoridade competente para homologação e adjudicação.

11.6 Para dirimir dúvida, o SESC/SE poderá solicitar amostra do produto de menor preço, via portal de licitações: licitações-e, cabendo a empresa licitante entregar no prazo determinado pelo Pregoeiro. O não cumprimento do prazo acarretará automaticamente na desclassificação da proposta, bem como, expedição de penalização, devendo o SESC/SE solicitar amostra da empresa remanescente.

## 12. DO ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS ESCRITA E DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO:

12.1 A(s) licitante(s) arrematante(s) da “Sessão Pública de Disputa de Preços” deverá(ão) incluir até 24h após o final da sessão no portal de licitações, a sua proposta de registro de preços, conforme modelo do Anexo II, com os novos preços oferecidos para o(s) lote(s) durante a Sessão do Pregão e a documentação de habilitação relacionada no item 13 deste Edital.



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



12.1.2 A proposta deverá ser apresentada em papel com identificação da licitante assinada pelo representante legal da licitante, devendo constar: a especificação do objeto, MARCA, **MODELO (se houver)**, prazo de validade da proposta, valor unitário e valor global, considerando as quantidades solicitadas e o prazo de entrega. **ATENÇÃO: JUNTO A PROPOSTA, A EMPRESA LICITANTE DEVERÁ APRESENTAR PROSPECTO DO PRODUTO OFERTADO, CONTENDO MARCA, MODELO, ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS EM LÍNGUA PORTUGUESA (BRASIL), FOTO(S).**
a) A licitante deverá preencher as condições mínimas exigidas de acordo com as especificações técnicas – Anexo I desta Licitação.

12.1.3 Em nenhuma hipótese será concedido prazo adicional para apresentação da documentação de habilitação e da proposta de preços, salvo se previstos no Edital.

12.1.4 A Comissão de Licitação tem o direito de exigir, a qualquer época ou oportunidade, documentos ou informações complementares que julgar necessários ao entendimento e comprovação dos documentos apresentados.

12.1.5 A não apresentação da proposta de preços e da documentação de habilitação exigidos, por parte da(s) licitante(s) classificada(s) em primeiro lugar, dentro do prazo estabelecido no item 12.1, ocasionará a desclassificação da(s) licitante(s), sendo convocadas, por ordem de classificação, as demais participantes do processo licitatório.

12.2 Quando a Comissão de Licitação verificar qualquer divergência no cálculo do preço total por lote da proposta de preços, este será refeito com base no preço unitário contendo 2 (duas) casas decimais.

12.3 O ônus da prova da exequibilidade dos preços cotados será atribuído à licitante, no prazo de até 2 (dois) dias úteis contados da notificação.

12.4 A(s) licitante(s) arrematante(s) deverá(ão) informar, na sua proposta de registro de preços, os dados para depósito em conta (nome do banco, nome e número da agência e número da conta corrente).

## 13. DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO:

13.1 - Documentos relativos à HABILITAÇÃO JURÍDICA:
a) Ato constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e no caso de sociedades por ações, acompanhado dos documentos de eleição dos seus administradores e respectivas alterações, se houver, podendo ser substituídos por certidão simplificada expedida pela Junta Comercial da sede da licitante; ou,

b) Qual que seja o ato constitutivo ou tipo de sociedade, a empresa licitante deverá apresentar, como documento comprobatório de sua HABILITAÇÃO JURÍDICA, a cédula de identidade dos sócios ou empresário individual ou microempreendedor individual onde conste o número de inscrição do CPF (ou RG e CPF separadamente) ou, substitutivamente, a carteira nacional de habilitação – CNH, qual conste o número de RG e CPF, bem como;



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



c) Se a pessoa jurídica houver constituído responsável legal que não a integra, mas a quem compete firmar contratos, receber valores, emitir declarações e assumir obrigações, em especial no negócio que venha a resultar deste certame, será necessário apresentar a documentação aqui mencionada também referente a esta pessoa e o instrumento de procuração, público ou particular (sendo este último, com reconhecimento da firma do outorgante que o subscreve);

d) Comprovante de inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício. Este documento poderá ser substituído por certidão, em breve relatório, expedida pela Registro Civil das Pessoas Jurídicas.

13.2 - Documentos relativos à 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 estaduais e/ou municipais, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto desta licitação;

c) Prova de Regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – (FGTS).

d) Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, da sede ou domicílio, bem como da filial quando esta for a licitante.

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

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

g) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.
Caso a(s) certidão(ões) expedida(s) pela(s) fazenda(s) federal, estadual, municipal, seja(m) POSITIVA(S), O SESC se reserva o direito de só aceitá-la(s) se a(s) mesma(s) contiver(em) expressamente o efeito de NEGATIVA, nos termos do art. 206 do Código Tributário Nacional.
13.3- Documentos relativos à QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

a) Certidão Negativa de Falência e Concordata: expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de emissão não superior a 90 (noventa) dias anteriores à data de abertura da presente licitação.

13.4 – Documentos relativos à QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

a) As proponentes deverão apresentar atestado(s) fornecido(s) por pessoa jurídica, de direito público ou privado, comprovando a aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



características, quantidades e prazos com o objeto da licitação. Esse atestado deverá ser expedido contendo, razão social da pessoa jurídica que expediu, bem como, CNPJ, endereço, telefone e e-mail;

b) Atestado de Capacidade de Entrega - Apresentar Atestado de Capacidade Técnica para link dedicado de internet na velocidade a ser contratada ou superior, com especificação técnica: da disponibilidade, da latência e da garantia de tráfego dos pacotes IPv4 e IPv6 e serviços de DDoS.

c) Outorga da ANATEL para explorar Serviços de Rede Especializados – SER – ou Serviços de Comunicação Multimídia – SCM;

d) Declaração emitida pelo ARREMATANTE que comprove possuir POPs (Points of Presence) próprios no Brasil, sendo exigido a presença de pelo menos 1 (um) POP na cidade de Aracaju/SE, após a assinatura do contrato. Somente serão aceitos como POPs válidos aqueles que possuam largura de banda mínima de 2 Gbps e apresentem redundância nos links de comunicação de dados com o "backbone" da prestadora de serviço.

e) A LICITANTE deverá emitir declaração que cumpre todos os requisitos técnicos do edital, se responsabilizando por isso, sendo que os requisitos técnicos serão validados pela equipe técnica de homologação.

f) Certidão de registro da empresa no CREA ou CFT ou visto no CREA ou CFT.

13.5 - Outros documentos necessários à HABILITAÇÃO:

a) Declaração de menores, em cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1988 – Lei N.º 9854/99 (proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre aos menores de dezoito anos e de qualquer trabalho a menores de quatorze anos, salvo na condição de aprendiz), conforme modelo ANEXO IV;

b) Declaração, em papel timbrado da empresa Licitante, devidamente assinada por seu representante legal, de plena e total aceitação das condições estabelecidas neste Instrumento Convocatório, na forma do Modelo de Declaração constante do ANEXO V.

13.6 Os documentos relacionados nos itens 13.1 e 13.2 deverão ser apresentados em fotocópias legíveis, devendo estar devidamente atualizados e dentro dos respectivos prazos de validade, não sendo aceitos quaisquer tipos de protocolos ou guias de pagamento. Quando qualquer um dos documentos relacionados nos itens 13.1 e 13.2 não mencionar a data de validade, considerar-se-ão com data de emissão não superior a 90 (noventa) dias, anteriores à data para recebimento e abertura dos envelopes de que trata esta Licitação. A critério da Comissão de Licitação, poderá ser solicitada a apresentação dos documentos originais.

13.7 Sob pena de inabilitação, os documentos relacionados nos itens 13.1 a 13.4 deverão ser emitidos em nome da licitante e o CNPJ apresentado nos documentos de habilitação deverá corresponder ao CNPJ da proposta de preços. Se a licitante declarada vencedora for a matriz, todos os documentos acima descritos deverão ser emitidos em nome desta. Em caso de filial, todos os documentos deverão



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

13.8 Os documentos para habilitação deverão ser apresentados na mesma sequência conforme foram solicitados, objetivando facilitar o trabalho de conferência da Comissão de Licitação.

13.9 A Comissão de Licitação poderá conferir a regularidade dos documentos que possuem certificação ou possam ter sua autenticidade verificada via internet, ou suspender o processo licitatório para verificar os documentos por meio de realização de diligências.

13.10 A Comissão de Licitação analisará os documentos de habilitação e o resultado será comunicado, por escrito, às licitantes participantes.

13.11 A Comissão de Licitação poderá, a qualquer tempo, caso julgue necessário, realizar diligência, inclusive visita in loco da sede e/ou filial(is) da licitante, para comprovar a veracidade das informações prestadas, o cumprimento das condições estabelecidas ou mesmo de idoneidade da licitante.

13.12 Caso seja necessário, a Comissão de Licitação poderá comunicar a suspensão do processo licitatório até o término da realização da respectiva diligência e, posteriormente o resultado, por escrito, às licitantes participantes.

13.12.1 Valerá como renúncia ao direito de interpor recurso em relação às decisões da Comissão de Licitação, a não apresentação, na forma solicitada, do Anexo II e do Anexo III.
13.13 Se a licitante de menor valor deixar de apresentar algum documento relacionado no item 13 deste Edital, ou apresentar algum documento vencido, a Comissão de Licitação inabilitará a licitante e examinará os documentos de habilitação subsequentes na ordem de classificação, solicitando a proposta de preços para a sua classificação. Se for necessário, repetirá esse procedimento, sucessivamente, até a apuração de uma oferta que atenda ao Edital.

13.13.1 Para todos os participantes, é ressalvado ao Pregoeiro e ou Comissão de Licitação, consultar na internet documentos, autenticar, inclusive imprimir o resultado da consulta e juntar a documentação.

13.14 – Considerando que o SESC/SE é uma Entidade de caráter privado, consequentemente não está sujeita as prerrogativas previstas nas LEIS 14.133/2021 e 10.520/2002.

## 14. DOS RECURSOS

14.1 Encerrada a etapa de lances, as licitantes deverão acompanhar regularmente o sistema eletrônico de licitações, sendo de sua inteira responsabilidade verificar a declaração da licitante vencedora, bem como a liberação, pelo sistema, da funcionalidade para manifestação de intenção de recurso, observados os prazos operacionais da plataforma.

14.2 Declarada a licitante vencedora do certame, qualquer licitante poderá manifestar motivadamente sua intenção de recorrer, exclusivamente por meio do sistema eletrônico de licitações, em campo próprio disponibilizado pela plataforma, observado o prazo operacional do sistema, atualmente limitado



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



a até 24 (vinte e quatro) horas, contadas da alteração do lote para a situação de *Declarado Vencedor*, sob pena de decadência do direito.

14.2.1 A manifestação de intenção de recurso deverá conter síntese clara e objetiva das razões recursais, sendo vedada a apresentação genérica ou imotivada.

14.2.2 Formalizada a intenção de recurso no sistema eletrônico, a licitante recorrente disporá do prazo de 02 (dois) dias úteis, contados a partir da declaração de vencedor, para apresentação das razões do recurso, as quais deverão ser anexadas exclusivamente no portal de licitações, em formato eletrônico (PDF), observadas as regras operacionais da plataforma.

14.2.3 As demais licitantes ficam, desde logo, intimadas para, querendo, apresentar contrarrazões, também por meio do sistema eletrônico de licitações, no prazo de 02 (dois) dias úteis, contado do término do prazo concedido à recorrente.

14.2.4 Não serão conhecidos os recursos ou contrarrazões que:
I – forem apresentados fora dos prazos estabelecidos neste Edital;
II – forem protocolados por meio diverso do sistema eletrônico;
III – não tiverem sido precedidos da tempestiva e motivada manifestação de intenção de recorrer.

14.2.5 A ausência de manifestação motivada quanto à intenção de recorrer, na forma e prazos previstos, importará na decadência do direito de recurso, ficando a Comissão de Licitação autorizada a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.

14.3 Será assegurada às licitantes interessadas vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses, nos termos da Resolução SESC nº 1.593/2024.

14.3.1 O interessado que desejar obter vista aos autos do processo deverá encaminhar solicitação formal para o endereço eletrônico licitacao@se.sesc.com.br, observado o disposto neste Edital.

14.4 O acolhimento de recurso importará a invalidação dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

14.5 Os recursos interpostos contra decisões da Comissão de Licitação terão efeito suspensivo, nos termos da Resolução SESC nº 1.593/2024.

14.6 As respostas aos recursos recebidos, com relação ao Pregão Eletrônico, serão disponibilizadas para consulta de todos os interessados na página eletrônica do Banco do Brasil – www.licitacoes-e.com.brhttps://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/ e portal de licitações do SESC Sergipe https://sesc-se.com.br/licitacoes.



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



## 15. DO PRAZO, CONDIÇÃO E LOCAL DA ENTREGA

15.1 Quando houver necessidade de entrega do objeto do **CONTRATO**, o SESC/SE enviará ordem de compra (OC) com a quantidade necessária para a licitante vencedora por e-mail.

15.2 O prazo para entrega do objeto desta licitação será aquele apontado no ANEXO – I deste edital, a contar do envio do ordem de compra (OC).

15.2.1 O horário de entrega dos produtos obedecerá ao descrito no Termo de Referência, Anexo I do Edital.

15.3 Caso o SESC/SE constate a existência de quaisquer irregularidades no que tange às especificações dos produtos, poderá recusar sua aceitação quando da entrega dos respectivos produtos e efetuar sua devolução à licitante vencedora, para que esta os substituam sem quaisquer ônus ao SESC/SE.

15.4 O descumprimento do prazo previsto implicará nas sanções constantes no item 19 deste Edital.

15.5 Se, após o recebimento provisório, constatar-se que os produtos foram entregues em desacordo com a proposta, se for o caso, com defeito, fora de especificação ou incompletos, a licitante vencedora será notificada por escrito.

15.6 O recebimento definitivo será realizado, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório. Caso o SESC/SE não se manifeste nesse prazo, considera-se que houve o recebimento definitivo com o aceite do objeto.

15.7 No ato de entrega, a licitante vencedora deverá apresentar documento fiscal válido correspondente ao objeto.

15.8 Os produtos objeto desta Licitação deverão obedecer aos seguintes requisitos:

15.8.1 Ter o selo original do seu fabricante.

15.8.2 Estar acondicionados em embalagem original do seu fabricante, contendo identificação, na língua portuguesa, quanto às características técnicas, indicando, ao menos, datas de fabricação, prazo de validade, quantidade do produto e procedência.

15.8.3 Não serão admitidos produtos recondicionados, reembalados, recarregados ou fabricados por qualquer processo semelhante.

15.8.4 Os produtos deverão ser entregues em embalagens limpas e íntegras (sem danos, aberturas indesejáveis, amassamento ou ferrugem).

15.9 O local da entrega constará no(s) termo(s) de referência – ANEXO I.

## 16. DO CONTRATO



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



16.1 A vigência do **CONTRATO** terá prazo inicial determinado, devendo obedecer, em regra, o limite de até 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada, por igual período, desde que em pesquisa de mercado, fique demonstrado que os preços registrados se mantêm vantajosos para o SESC/SE e que a licitante vencedora mantenha todas as condições iniciais de habilitação quanto à situação de regularidade fiscal, trabalhista e econômico-financeira.

16.2 A contratação do objeto da presente licitação dar-se-á por meio de **CONTRATO**, conforme minuta em anexo, no qual constarão todos os compromissos entre as partes devendo a licitante vencedora assiná-lo no prazo máximo de 72 horas contadas da sua convocação à firmatura do mesmo.

16.3 A licitante vencedora será convocada por e-mail para assinatura eletrônica do Contrato, que será disponibilizado por meio de plataforma/assinador digital adotado pelo SESC/SE. O prazo para assinatura do Contrato será de até 72 (setenta e duas) horas, contadas do envio da convocação, salvo justificativa formalmente apresentada e aceita pela Comissão Permanente de Licitação.
O não atendimento ao prazo estipulado, sem justificativa aceita, poderá ensejar as sanções previstas neste Edital.

16.4 Caso a licitante vencedora venha a recusar-se, injustificadamente, a assinar a **CONTRATO** no prazo estabelecido, restará caracterizado o descumprimento total das obrigações assumidas, punível com as sanções previstas no item 19 deste Edital, reservando-se o SESC/SE ao direito de, independentemente de qualquer aviso ou notificação, revogar a Licitação ou convocar os remanescentes, respeitando-se a ordem de classificação.

16.5 O registro de preços não importa em direito subjetivo à contratação de quem ofertou os preços registrados, sendo facultada a realização de contratações de terceiros sempre que houver preços mais vantajosos.

16.6 É permitido que outras licitantes também venham a praticar os preços registrados, desde que as condições e configurações de sua proposta estejam de acordo com as solicitadas pelo SESC/SE.

16.6.1 A licitante interessada em praticar o preço registrado, deverá manifestar essa vontade por meio de envio de documento oficial da licitante, dirigida à Comissão de Licitação até a classificação final das propostas e será registrado no **CONTRATO** devendo, ainda, assinar o mesmo.

16.7 A licitante deixará de ter o(s) seu(s) preço(s) registrado(s) quando:

16.7.1 Descumprir as condições assumidas no instrumento por ela assinado.

16.7.2 Não aceitar reduzir o(s) preço(s) registrado(s), quando este(s) se tornar(em) superior(es) ao(s) praticado(s) pelo mercado.

16.7.3 Justificadamente, não for(em) mais do interesse do SESC/SE;



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



16.8 A(s) licitante(s) vencedora(s) poderá(ão) solicitar revisão do(s) preço(s) registrado(s) no **CONTRATO**, desde que comprove(m) quebra do equilíbrio econômico e financeiro do pactuado, ou fatos supervenientes que impliquem na redução ou majoração dos preços.

16.9. A vigência do termo ou ata de registro de preço terá o prazo inicial determinado, devendo obedecer, em regra, o limite de até 12 (doze) meses, não podendo exceder o limite de 120 meses, desde que a pesquisa de mercado demonstre que o preço registrado se mantém vantajoso.

16.10 Prorrogada termo ou ata de registro de preço, poderão ser restabelecidas as condições iniciais da ata, inclusive quantitativos.

16.11 No decorrer da execução do **CONTRATO**, caso a licitante vencedora decida alterar os dados de emissão da nota fiscal para outra filial, esta deverá atender ao item 13.7 sob pena de aplicação das penalidades previstas no item 19.

16.12 Fica facultado ao SESC/SE o direito de, a qualquer momento, determinar a complementação, acréscimo ou supressão do objeto contratado, até o limite de 50% (cinquenta por cento).

16.13 Quando houver necessidade de substituição dos produtos, seja por irregularidades perceptíveis na entrega ou por vícios ocultos ou apresentados posteriormente, esta deverá acontecer em até 2 (dois) dias corridos contados da solicitação do SESC/SE e sem ônus para o contratante.

16.14 O recebimento provisório do objeto, para efeito de posterior verificação da sua conformidade com as especificações, será realizado, em regra, no ato da entrega.

## 17. DO PAGAMENTO

17.1 O(s) pagamento(s) à licitante contratada/fornecedora da presente Licitação será(ão) efetuado(s) em até 30 (TRINTA) dias corridos, contados da entrega e aceitação pelo fiscal do SESC/SE, conforme descrito no item 17.1.2.

17.1.1 O(s) pagamento(s) será(ão) efetivado(s) no prazo descrito no item 17.1, desde que a nota fiscal seja recebida sem incorreções e se dará preferencialmente por meio depósito em conta da contratada. As Notas Fiscais deverão ser preenchidas, já constando todos os tributos incidentes e a descrição do objeto contratado

17.1.2 O aceite do SESC/SE será dado em até 5 (cinco) dias úteis após a entrega do objeto. O referido aceite não exclui a responsabilidade da licitante vencedora por vícios de quantidade, de qualidade, técnico ou por desacordo com as especificações neste Edital e em seus Anexos, verificados posteriormente ao recebimento do(s) objeto(s).

17.1.3 Caso a licitante vencedora opte por faturar em nome da filial, esta condição deverá ser informada ao SESC/SE, devendo a empresa emitir declaração relativa ao faturamento pelo CNPJ da filial, cabendo, ainda, anexar os documentos de regularidade pertinentes.



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



17.2 As Notas Fiscais deverão ser emitidas nos termos e limites da legislação tributária vigente nas esferas federal, estadual e municipal. As mesmas devem constar os dados bancários atualizados da contratada.

17.3 A licitante vencedora deverá anexar, a cada nota fiscal, fotocópia dos documentos que comprovem sua regularidade fiscal, tais como:

17.3.1 Prova de regularidade para com a Fazenda Nacional, composta da Certidão Conjunta expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional, referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União, abrangendo, ainda, as contribuições previstas nas alíneas "a", "b" e "c" do parágrafo único do art. 11 da Lei n.º 8.212, de 25/07/1991, conforme Portaria Conjunta RFB/PGFN n.º 1.751 de 02/10/2014.

17.3.2 Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), composta da Certidão de Regularidade Fiscal (CRF) ou outro meio equivalente, no cumprimento dos encargos instituídos por lei.

17.3.3 Prova de regularidade junto a FAZENDA ESTADUAL;

17.3.4 Prova de regularidade junto a FAZENDA MUNICIAL;

17.3.5 Prova de Regularidade quanto aos débitos trabalhistas, mediante apresentação da CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS – CNDT;
17.3.6 Certidão Negativa de Falência e Concordata.

17.4 É vedado à licitante negociar os títulos de crédito emitidos contra o SESC/SE.

17.5 Não será admitida antecipação de pagamento de qualquer natureza.

17.6 Caso a(s) certidão(ões) expedida(s) pela(s) fazenda(s) federal, estadual, municipal, seja(m) POSITIVA(S), O SESC se reserva o direito de só aceitá-la(s) se a(s) mesma(s) contiver(em) expressamente o efeito de NEGATIVA, nos termos do art. 206 do Código Tributário Nacional.

17.7 No decorrer da execução do **CONTRATO**, caso a licitante vencedora decida alterar os dados de emissão da nota fiscal para outra filial, esta deverá atender ao item 13.7 sob pena de aplicação das penalidades previstas no item 19.

## 18. DA SUBCONTRATAÇÃO

18.1 **O SESC/SE não aceitará, em nenhuma hipótese, subcontratação para o objeto desta Licitação.**

## 19. DAS SANÇÕES EM CASO DE INADIMPLEMENTO

19.1 As sanções administrativas para os casos de descumprimento das cláusulas e condições estabelecidas no presente instrumento convocatório serão:



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



a) Advertência;
b) Multa de até 10% do valor total Adjudicado e Homologado a favor da empresa vencedora;
c) Suspensão temporária de participação em licitação por prazo não superior a 03 (três) anos.

19.2 As penalidades poderão ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, casos em que a autoridade que ensejar sua aplicação exporá os motivos para tanto.

## 20. DA ADESÃO

20.1 Os pedidos de adesão deverão ser encaminhados a Direção Regional do SESC/AR/SE através de ofício, no e-mail direcao@se.sesc.com.br.

20.2 O Registro de Preço oriundo do presente procedimento licitatório poderá ser objeto de adesão por outro Departamento da Entidade (DN, DR's) e por serviço social autônomo, cujas necessidades não foram consideradas no quantitativo desde que observe estritamente o previsto legalmente e que adira ao registro de preços realizado pelo Gerenciador, nos termos previstos na Seção I, Art. 52 ao 55, parágrafo único do Regulamento de Licitações de Contratos do SESC respeitadas às condições deste instrumento convocatório.

20.3 As aquisições por Aderente não poderão ultrapassar 100%(cem por cento) dos quantitativos previstos no instrumento convocatório.

20.4 A adesão não é obrigatória, sendo deliberação da parte Gerenciadora e do Fornecedor autorizar ou não o procedimento, observando as condições estipuladas no Regulamento de Licitações e Contratos do SESC.

## 21. DA SUSTENTABILIDADE

21.1 A presente contratação observará os princípios e diretrizes de sustentabilidade previstos no Regulamento de Licitações e Contratos do SESC, especialmente os constantes do Art. 23, com foco na redução de impactos ambientais e na promoção de práticas responsáveis durante toda a execução contratual.

**§1º.** A contratada deverá adotar, sempre que tecnicamente possível e economicamente viável, as seguintes medidas, sem prejuízo de outras aplicáveis ao objeto:
I – priorização de materiais, produtos e tecnologias que apresentem menor impacto ambiental e maior eficiência no uso de recursos naturais;
II – estímulo à utilização de insumos recicláveis ou provenientes de fontes sustentáveis;
III – adequada gestão dos resíduos provenientes da execução contratual, assegurando seu descarte conforme as normas ambientais vigentes;
IV – redução do consumo de água, energia elétrica e combustíveis fósseis, quando aplicável ao objeto;
V – observância das normas trabalhistas e de segurança, promovendo ambiente de trabalho saudável e digno;
VI – preferência, quando cabível, por materiais e mão de obra de origem local, contribuindo para a economia regional.



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



**§2º.** Caso o objeto envolva fornecimento de bens, estes deverão ser entregues, sempre que possível, em embalagens recicláveis ou reutilizáveis, evitando o uso de plásticos de uso único ou não recicláveis.
**§3º.** Sempre que solicitado, a contratada deverá comprovar o atendimento aos requisitos desta cláusula mediante declarações, catálogos, certificações, notas técnicas, laudos ou outros documentos equivalentes.
**§4º.** O não cumprimento das obrigações de sustentabilidade previstas nesta cláusula, quando injustificado e constatado pela fiscalização, poderá ensejar sanções administrativas conforme previsto neste Edital e no Contrato, sem prejuízo de demais medidas legais cabíveis.

## 22. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

22.1 As licitantes deverão examinar cuidadosamente os termos e condições da presente Licitação, para que tenham ciência de todos os detalhes que possam afetar de algum modo a entrega do objeto desta Licitação.

22.2 As licitantes assumem todos os custos de preparação de suas propostas e o SESC/SE não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

22.3 As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados e das propostas. Caso a licitante apresente declaração(ões)/documento(s) falso(s) que não corresponda(m) à realidade dos fatos, a mesma será desclassificada e estará sujeita às sanções editalícias, contratuais, cíveis e criminais cabíveis.

22.4 Após a apresentação da proposta de preços, não cabe desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo SESC/SE.

22.4.1 No caso de convocação da licitante classificada a partir do 2.º (segundo) lugar, obedecida a ordem sequencial e após o aceite do valor ofertado pela 1.ª (primeira) classificada, deverá a mesma encaminhar o “De acordo”, nos termos previstos neste Edital.

22.5 Não havendo interesse das demais licitantes na contratação, poderá o SESC/SE realizar a contratação com base na **RESOLUÇÃO SESC n.º 1.593/2024, de 02 maio de 2024**, do Conselho Nacional do Serviço Social do Comércio, desde que devidamente justificado.

22.6 É facultada à Comissão de Licitação ou à autoridade superior, em qualquer fase da Licitação, a promoção de diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documentos ou informações que deveriam constar no ato da Sessão Pública.

22.7 Simples omissões ou irregularidades irrelevantes, sanáveis ou desprezíveis, a exclusivo critério da Comissão de Licitação, e que não causem prejuízo ao SESC/SE e às licitantes, poderão ser relevadas.



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



22.8 O não atendimento de exigências formais não essenciais, não importará no afastamento da licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da Sessão Pública do Pregão.

22.9 Os casos não previstos neste Edital serão decididos pela Comissão de Licitação, com base na legislação vigente.

22.10 Admitir-se-á a continuidade do **CONTRATO**, celebrado com a licitante vencedora que tenha sofrido operações de reorganização societária, tais como cessão ou transferência total ou parcial, transformação, fusão, cisão e incorporação, desde que sejam observados pela nova empresa os requisitos de habilitação previstos no Edital e em conformidade com a RESOLUÇÃO SESC n.º 1.593/2024, de 02 maio de 2024, do Conselho Nacional do Serviço Social do Comércio, e ainda, que sejam mantidas as condições inicialmente estabelecidas.

22.11 O SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - Departamento Regional do SESC/SE se reserva no direito de revogar unilateralmente esta Licitação, a qualquer momento, no todo ou em parte, antes da formalização do contrato, Art. nº 62 da Resolução 1.593/2024, de 02 maio de 2024, não cabendo às licitantes quaisquer direitos, vantagens ou reclamações, a que título for; ou anulá-la por ilegalidade ou vício insanável, de ofício ou quando provocado, que o fará em razões fundamentadas.

22.12 Na contagem dos prazos estabelecidos na presente Licitação, excluir-se-á o dia do início, incluir-se-á o dia do vencimento e considerar-se-ão os dias consecutivos.

22.13 Os prazos estabelecidos nesta Licitação só se iniciam e vencem em dia de funcionamento do SESC/SE.

22.14 Os documentos redigidos em língua estrangeira deverão ser traduzidos para a língua portuguesa e vir acompanhados de tradução juramentada.

22.15 Os prepostos da licitante vencedora não terão vínculo empregatício e previdenciário de qualquer natureza com o SESC/SE.

22.16 A licitante vencedora deverá atender às obrigações previstas no **CONTRATO**, Ordem de Compra e neste Edital, valendo esses instrumentos como contrato.

22.17 Para qualquer ação judicial decorrente deste processo licitatório ou do objeto nele licitado, prevalecerá o Foro da comarca de Aracaju, Estado de Sergipe, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

22.18 O SESC/SE poderá adiar ou suspender os procedimentos licitatórios, dando conhecimento aos interessados, se assim exigirem as circunstâncias, sem que caiba qualquer direito aos licitantes.

22.19 A Contratada fica obrigada a manter durante todo o tempo de vigência do **CONTRATO** todas as condições de participação e habilitação exigidas na presente licitação, em especial, aquelas relativas à sua regularidade fiscal.



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



| 23. DOS ANEXOS | |
|---|---|
| 23.1 | FAZEM PARTE INTEGRANTE DESTE EDITAL, OS SEGUINTES ANEXOS: |
| 23.1.1 | Anexo I – Termo de Referência e Especificações Técnicas |
| 23.1.2 | Anexo II – Modelo de apresentação da proposta de preços. |
| 23.1.3 | Anexo III – Modelo da carta de credenciamento; |
| 23.1.4 | Anexo IV – Declaração de Menores; |
| 23.1.5 | Anexo V – Declaração de aceitação das condições do instrumento convocatório; |
| 23.1.6 | Anexo VI – Minuta do Contrato. |

**LUCAS ANDRADE E SILVA**
**PREGOEIRO**



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



# ANEXO I

## TERMO DE REFERÊNCIA



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



# TERMO DE REFERÊNCIA

## 1. OBJETO

O OBJETO DA CONTRATAÇÃO DE TELECOMUNICAÇÕES PARA FORNECIMENTO DE REDE CORPORATIVA DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO DE DADOS MPLS E LINK DE INTERNET DEDICADA COM ANTI-DDOS, PROVENDO TRÁFEGO DE DADOS, VOZ E IMAGEM ENTRE AS UNIDADES DO SESC – SERVIÇO SOCIAL DO COMERCIO AR/SE, PARA ATENDER AS UNIDADES, SITUADAS NAS CIDADES DE ARACAJU, NOSSSA SENHORA DO SOCORRO, INDIAROBA, ITABAIANA E TOBIAS BARRETO, DENTRO DO ESTADO DE SERGIPE, PELO PRAZO DE 12 MESES, PODENDO SER PRORROGADO POR IGUAIS E SUCESSIVOS PERÍODOS ATÉ O LIMITE DE 120 (CENTO E VINTE) MESES.

## 2. JUSTIFICATIVA

Os serviços prestados pela coordenação de tecnologia da informação, são centralizados no seu edifício sede localizado em Aracaju/SE, e disponibilizados por meio da rede de comunicação para todas as unidades operacionais. Tal rede é atualmente um serviço essencial ao funcionamento da instituição, permitindo o acesso, de maneira rápida e segura, a sistemas administrativos, sistemas finalísticos, acesso remoto a documentações e processos, mensageria e comunicação instantânea, e várias outras aplicações em rede sejam amplamente utilizadas por todos os colaboradores no seu dia a dia.

## 3. DOS QUANTITATIVO E LOCALIDADES

3.1. A tabela a seguir contém uma visão geral das quantidades de links, e respectivas velocidades, que devem ser instalados pela contratada em cada unidade do SESC.

**LOTE 01 – LINK MPLS**

| ITEM | DESCRIÇÃO | UNIDADE | LINK MPLS (EM MBPS) | VALOR DE REFERÊNCIA MENSAL R$ | VALOR DE REFERÊNCIA ANUAL R$ |
|---|---|---|---|---|---|
| 01 | LINK MPLS | HOTEL | 200 | 2.429,33 | 29.151,96 |
| 02 | | CACABS | 200 | 2.429,33 | 29.151,96 |
| 03 | | COMERCIO | 200 | 2.429,33 | 29.151,96 |



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 04 | | ESCOLA | 200 | 2.429,33 | 29.151,96 |
| 05 | | SOCORRO | 200 | 2.429,33 | 29.151,96 |
| 06 | | ITABAIANA | 200 | 2.429,33 | 29.151,96 |
| 07 | | INDIAROBA | 200 | 2.429,33 | 29.151,96 |
| 08 | | GALERIA ARTES | 200 | 2.429,33 | 29.151,96 |
| 09 | | ESCOLA TOBIAS | 200 | 2.429,33 | 29.151,96 |
| **UNIDADE SEDE ADMINISTRATIVA SERÁ O BACKBONE COM LINK MPLS DE 1800 Mbps (CONCENTRADOR).** Todos os links serão ativados mediante demanda do SESC. A edificação da Unidade de Tobias Barreto, encontra-se em fase de planejamento, com término estimado para 2027/2028. | | | | | |

**LOTE 02 – LINK DE INTERNET E ANTI-DDOS**

| ITEM | DESCRIÇÃO | UNIDADE | LINK INTERNET (em Mbps) | VALOR DE REFERÊNCIA MENSAL R$ | VALOR DE REFERÊNCIA ANUAL R$ |
|---|---|---|---|---|---|
| 10 | LINK DE INTERNET DEDICADA E ANTI-DDOS | SEDE | 500 | 4.100,00 | 49.200,00 |
| 11 | | HOTEL | 200 | 2.366,67 | 28.400,04 |
| 12 | | ITABAIANA | 200 | 2.462,67 | 29.552,04 |
| 13 | | TOBIAS BARRETO | 200 | 2.633,33 | 31.599,96 |
| Todos os links serão ativados mediante demanda do SESC. A edificação da Unidade de Tobias Barreto, encontra-se em fase de planejamento, com término estimado para 2027/2028. | | | | | |

**LOTE 03 – LINK DE INTERNET BECAPE E ANTI-DDOS**

| ITEM | DESCRIÇÃO | UNIDADE | LINK INTERNET (em Mbps) | VALOR DE REFERÊNCIA MENSAL R$ | VALOR DE REFERÊNCIA ANUAL R$ |
|---|---|---|---|---|---|
| 14 | LINK DE INTERNET DEDICADA E ANTI-DDOS | SEDE | 500 | 4.100,00 | 49.200,00 |
| O link será ativado mediante demanda do SESC. Esse link não pode ser fornecido pelo mesmo fornecedor do link principal do lote 01 da Sede Administrativa. | | | | | |



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



3.2. Tabela com a localização de cada unidade do SESC.

| UNIDADE | CIDADE | ENDEREÇO |
|---|---|---|
| **Sede Administrativa** | ARACAJU | Rua Dom José Thomaz, 235, São José |
| **Centro de Turismo e Lazer Sesc Atalaia** | ARACAJU | Av. Santos Dumont, 543, Atalaia |
| **Centro de Atividades Prof. Carlos Alberto Sampaio** | ARACAJU | Rua Bahia, 1059, Siqueira Campos |
| **Sesc Comercio** | ARACAJU | Rua Otoniel Dórea,478, Centro |
| **Escola Sesc** | ARACAJU | Rua Frei Paulo, 154 - São José |
| **Galeria de Artes** | ARACAJU | Rua Senador Rollemberg, 77 |
| **Sesc Socorro** | SOCORRO | Av. Perimental, B,250 – C. Marcos Freire II |
| **Sesc Itabaiana** | ITABAIANA | Rua Projetada "E", no Bairro Morumbi II |
| **Sesc Indiaroba** | INDIAROBA | Rod. Luiz Eduardo Magalhães SE 100 – Linha Verde |

## 4. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. O período inicial de implantação dos circuitos que irão compor a solução de rede pretendida deverá durar no máximo 90 (noventa) dias corridos para implantação de todos os circuitos da Rede WAN SESC.

4.2. O não cumprimento do prazo do período inicial de implantação da rede, por parte da CONTRATADA, implicará na aplicação de multa de 5% (cinco por cento), por dia de atraso referente à parcela inadimplente do valor mensal do(s) circuito(s) em questão.

4.3. Para atender as necessidades de mudança de endereço das unidades do SESC, a CONTRATADA terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos para realização da mudança de endereço, a contar da data da solicitação, conforme definido no Indicador 6 - Prazo de Atendimento a Novos Endereços (Mudança de Endereço) dos Níveis de Serviço deste Termo de Referência.

4.4. Entende-se por mudança de endereço a desativação do circuito em um endereço e a ativação em outro endereço, que deverá ser feito de maneira que a comunicação seja interrompida por, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas.



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



4.5. O período de, no máximo, 4 (quatro) horas estabelecido no subitem anterior deverá ser previamente agendado com a CONTRATANTE e, caso a interrupção exceda ao prazo estipulado, considerar-se-á o circuito como indisponível e sujeito às sanções, conforme estabelecido no Indicador 1 – Disponibilidade do Enlace dos Níveis de Serviço.

4.6. A CONTRATADA deverá fornecer, dimensionar, disponibilizar, instalar, configurar, monitorar, operar, gerenciar e manter os equipamentos/recursos que forem necessários para o provimento dos serviços (roteadores, modems, meios de transmissão, cabeamento WAN, acessórios necessários, dentre outros), conforme especificados neste Termo de referência. Os equipamentos serão de propriedade da CONTRATADA, que deverá ser responsável pelo suporte técnico deles, cumprindo os níveis de serviço estabelecidos neste documento.

4.7. A infraestrutura de rede da CONTRATADA (backbones, POPs, equipamentos internos, roteadores CPE, dentre outros) deverá estar sempre atualizada, dimensionada e preparada para suportar a totalidade dos serviços solicitados neste Termo de Referência, para cada subitem, garantindo os níveis de desempenho especificados e verificando os valores de demanda de capacidade das conexões listados na Tabela 1,2 e 3.

4.8. Os equipamentos a serem fornecidos deverão ser novos, sem uso, nunca recondicionados, remanufaturados ou reutilizados, e em linha de fabricação pelo respectivo fabricante no momento da entrega, não sendo admitidos modelos descontinuados ou fora de produção.

4.9. Todos os equipamentos deverão ser entregues em suas embalagens originais de fábrica, acompanhados de manuais, acessórios, drivers, firmwares e demais componentes necessários ao pleno funcionamento, bem como possuir garantia mínima oficial do fabricante, conforme especificações do edital.

4.10. No caso de eventual solicitação de serviços para um local não contemplado na relação de locais da Tabela 2, a CONTRATADA, concluído o estudo de viabilidade técnica, deverá apresentar, em conjunto com o relatório do estudo citado, proposta comercial para avaliação da CONTRATANTE, conforme as premissas estabelecidas neste Termo de Referência, levando em consideração todas as tecnologias disponíveis no mercado, de forma a atender a demanda apresentada, obedecendo ao prazo estabelecido no Indicador 5 - Prazo de Estudo de Viabilidade Técnica dos Níveis de Serviço.

4.11. O ônus do redimensionamento e da preparação da infraestrutura até a chegada do cabeamento nos roteadores instalados nas dependências do SESC será da CONTRATADA. A rede elétrica e



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



aterramento serão de responsabilidade da CONTRATANTE. O limite de atuação da CONTRATADA será a porta de rede local do roteador CPE.

4.12. O limite de atuação da CONTRATADA será a porta de rede local do roteador CPE.

4.13. As especificações constantes deste Termo de Referência consideram que as soluções de telecomunicações a serem contratadas deverão ter alta qualidade, disponibilidade, desempenho, segurança, atualização tecnológica e suporte técnico adequado. Para isto, a rede da CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas de projeto e implementação, suporte e operação de redes, seguindo os documentos de BCP (Best Current Practice) especificados pelo IETF (The Internet Engineering Task Force) nas RFCs (Request for Comments) correspondentes.

4.14. As bandas mínimas garantidas dos circuitos nas localidades, conforme especificado na Tabela 1,2 e 3, deverão, durante a vigência do contrato, estar disponíveis em sua totalidade.

4.15. A CONTRATADA deverá se comprometer com o atendimento eventual de futuras localidades, a critério da CONTRATANTE, nas mesmas condições técnicas e de preço oferecidos à CONTRATANTE para o objeto do futuro edital, desde que haja viabilidade técnica.

4.16. A CONTRATANTE poderá solicitar o cancelamento de link prestado a qualquer localidade, cabendo à CONTRATADA o ônus da demora da efetiva realização do pedido.

4.17. Havendo pedido de cancelamento de link, os valores cobrados pelo serviço correspondente só serão devidos à CONTRATADA até a data do recebimento da solicitação por parte da CONTRATANTE.

4.18. Não será admitida cobrança de taxa para desinstalações de links.

4.19. Todos os seguimentos de rede que compõem a solução deverão ser logicamente independentes e isolados de qualquer outra rede.

4.20. No caso da Rede WAN SESC, os seguimentos de rede devem ser isolados do ambiente público da Internet, fim a fim, por meio do uso do protocolo MPLS.

4.21. A CONTRATADA deverá:

4.21.1. Executar todos os serviços de instalação, comissionamento, integração, testes de funcionamento e operação de todos os produtos e softwares fornecidos em atendimento ao especificado neste Termo de Referência;

4.21.2. Executar todos os serviços de operação e de manutenção dos links fornecidos em atendimento ao especificado neste Termo de Referência;

4.21.3. Executar os serviços de manutenção de todos os equipamentos e infraestrutura WAN de



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



acordo com o especificado neste Termo de Referência.

## 5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS REDE MPLS

### 5.1. Especificações técnicas comuns para todos os serviços

5.1.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços de comunicação de dados, por meio de MPLS e obedecendo os seguintes padrões:

5.1.1.1. RFC 4271, A Border Gateway Protocol 4.

5.1.1.2. RFC 4760, Multiprotocol Extensions for BGP-4.

5.1.1.3. RFC 2547, BGP/MPLS.

5.1.1.4. RFC 4761, Virtual Private LAN Service.

5.1.1.5. RFC 4456, BGP Route Reflection.

5.1.1.6. RFC 4271, BGP4.

5.1.2. A solução deve suportar tanto IPv4 (Internet Protocol version 4) – RFC 791 quanto IPv6 (Internet Protocol version 6) – RFC 2460. Porém, caso a CONTRATADA não tenha a solução de IPv6 completamente implementada em sua rede, será concedido o prazo máximo de 60 dias após a assinatura do contrato para implementação do IPv6 na rede.

5.1.3. A rede da CONTRATADA deverá estar com a hora de seus elementos de rede ajustados com o relógio do ON (Observatório Nacional) e sincronizados por meio do protocolo NTP (Network Time Protocol) – RFC1305 ou do protocolo SNTP (Simple Network Time Protocol) versão 4 – RFC2030.

5.1.4. Todos os roteadores CPE (customer promisses equipment) devem ser dimensionados para operar com carga máxima de CPU e memória de 70% (setenta por cento) quando o valor médio de utilização da banda (medido a cada cinco minutos) for menor ou igual à capacidade do canal contratado. Caso seja identificado, durante a execução do contrato, um roteador com uso de CPU ou memória acima destes limites, este deverá ser substituído ou atualizado, sem ônus adicional para a CONTRATANTE. Todos os equipamentos devem ser novos e de primeiro uso

5.1.5. Todos os roteadores CPE devem ser dimensionados de forma que tenham capacidade de encaminhamento de pacotes IP, em pacotes por segundo, compatíveis com as velocidades dos links WAN conectados.

### 5.2. Requisitos de infraestrutura

5.2.1. As localidades do SESC possuem alimentação elétrica de 110V ou 220V, 60Hz. Caso a



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



CONTRATADA julgue necessário o fornecimento de proteção elétrica em seus equipamentos, ela deverá fornecer o equipamento apropriado a este fim, sem ônus para a CONTRATANTE.

5.2.2. A CONTRATADA é responsável pelo fornecimento de racks apropriados para acomodação de seus equipamentos somente nas localidades onde não for possível a acomodação em racks já existentes fornecidos pela CONTRATANTE.

5.2.3. A CONTRATADA será responsável pela interligação da rede entre o Distribuidor Geral (DG) e o local onde será instalado o roteador CPE para os acessos terrestres com fibra ótica.

5.2.4. Acessos de última milha terrestre, através de fibra óptica, garantindo a banda mínima necessária.

5.2.5. Para o caso de atendimento ao local por meios não-terrestre (rádio ou satélite), caso a implantação implique na necessidade de execução de obras civis, estas ficarão a cargo da CONTRATADA.

5.2.6. O projeto e o memorial descritivo dos serviços deverão ser aprovados pela equipe técnica do SESC.

5.3. **Serviço de rede MPLS**

5.3.1. A solução oferecida deverá ser construída por meio de circuitos de dados privativos e independentes, com velocidade ou largura de banda simétrica para download e upload, onde a banda especificada é a banda livre, respeitando o percentual máximo de 5% (cinco por cento) de overhead gerado por protocolos de comunicação.

5.3.2. Deverão ser utilizados enlaces de comunicação terrestre via fibra ótica. A utilização excepcional de enlaces sem fio (wireless, rádio, micro-ondas e outros), via satélite ou híbridos (que são atendidos com acessos terrestres, mas utilizam backbone satelital) deverá ser submetida, por escrito, à apreciação e aprovação prévia do Contratante, acompanhada das justificativas para a utilização dessas tecnologias. Caso as justificativas sejam aceitas, o Contratante emitirá termo de autorização para a instalação do canal de comunicação da localidade, sem prejuízo dos prazos de implantação, restrições e critérios de desempenho estabelecidos no corpo desta especificação.

5.3.3. A autorização para a utilização de enlaces sem fio ou via satélite somente será concedida para as localidades onde ficar comprovado que não há viabilidade de implantação de outros meios de comunicação. A Contratada deverá juntar, à justificativa, documentação da Anatel que comprove a necessidade de utilização enlaces sem fio.



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



5.3.4. A PROPONENTE deverá especificar em sua proposta a tecnologia que pretende implantar em todos os circuitos.

5.3.5. A topologia lógica da rede MPLS oferecida para a Rede MPLS do SESC deverá ser do tipo full-mesh, onde cada localidade deverá ser capaz de acessar qualquer outra localidade da mesma rede, mesmo sendo a topologia física de outro tipo, como, por exemplo, partial-mesh.

5.3.6. A Rede WAN SESC deve suportar QoS (Quality of Services), de forma a transportar, diferenciar e marcar o tráfego em, no mínimo, as seguintes classes de serviço:

5.3.6.1. Voz – para aplicações de voz sensíveis a perda de pacotes, ao retardo (delay) e às variações de retardo (jitter), que exigem priorização de tráfego, reserva de banda e supressão de fragmentos de pacotes;

5.3.6.2. Vídeo – para aplicações de vídeo sensíveis a perda de pacotes, ao retardo (delay) e às variações de retardo (jitter), que exigem priorização de tráfego, reserva de banda;

5.3.6.3. Dados Prioritários – para aplicações e sistemas corporativos essenciais que necessitam de tempo de resposta rápida e banda mínima garantida;

5.3.6.4. Melhor esforço – para os demais tipos de tráfego.

5.4. **Disponibilidade dos Serviços**

5.4.1. A solução de conectividade de rede deverá estar disponível e operacional 24 horas por dia, 7 dias por semana.

5.4.2. Os níveis mínimos de disponibilidade dos serviços oferecidos serão:

5.4.3. De 99,35% para circuitos da Rede WAN SESC.

5.5. **Especificações e características mínimas e obrigatórias para os roteadores CPE (Customer Premises Equipment)**

5.5.1. Os roteadores CPE, de propriedade da CONTRATADA, deverão ser dimensionados, fornecidos, instalados, configurados, mantidos, gerenciados e operados pela CONTRATADA e deverá ser garantido o desempenho e os níveis de serviços contratados.

5.5.2. Os roteadores CPE deverão ser fornecidos com sistema operacional ou firmware atualizado, com as últimas correções (patches) oferecidas pelo fabricante, e com todos os acessórios necessários para o cumprimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE.

5.5.3. Todo roteador CPE que irá compor a solução deverá atender aos seguintes requisitos:

5.5.3.1. Possuir no mínimo duas interfaces LAN (Local Area Network): GigabitEthernet 100/1000



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



BASE-T (IEEE 802.3, 802.3u e 802.3ab), com negociação automática de velocidade e modo (autosense), capazes de operar em modo full duplex, com conector do tipo RJ-45. Nos enlaces com mais de 100Mbps a interface gigabit será obrigatória;

5.5.3.2. Possuir uma porta de console;

5.5.3.3. Possuir pelo menos uma porta USB;

5.5.3.4. Possuir pelo menos 2 GB de armazenamento;

5.5.3.5. Possuir pelo menos 128 MB de RAM;

5.5.3.6. O roteador CPE concentrador a ser instalado no SESC SEDE deverá possuir adicionalmente uma interface SFP+ ou SFP, com seus respectivos tranceivers, capazes de suportar os padrões para o meio físico adequado a ser indicado pela CONTRATANTE. Caso a contratada venha a usar conversor externo, do tipo EDD não se faz necessário o uso de SFP no CPE roteador;

5.5.3.7. Ser fornecido com todos os componentes, módulos e acessórios necessários ao seu funcionamento atendendo aos requisitos deste Termo de Referência.

5.5.3.8. Suportar ACLs (Access Control Lists) e filtros de pacotes, com base no protocolo, endereço IP e porta.

5.5.3.9. Suportar classificação de tráfego, em cada interface física e lógica.

5.5.3.10. Fornecer suporte à QoS (Quality of Services), com gerenciamento escalonamento, reserva de banda e descartes preventivos de pacotes.

5.5.3.11. Suportar SNMPv2c, SNMPv3, MIB-II e RMON.

5.5.3.12. Suportar DHCP, de acordo com a RFC 2131 ( dynamic host configuration protocol), permitindo a atribuição de endereços IP dinamicamente.

5.5.3.13. Suportar a função de DHCP Relay Agent, permitindo o encaminhamento das requisições de IP para um servidor DHCP remoto.

5.5.3.14. Suportar IPv4, de acordo com a RFC 791.

5.5.3.15. Suportar IPv6, de acordo com a RFC 2460.

5.5.3.16. Suportar rotas estáticas e os protocolos de roteamento OSPFv2 (RFC 2328), OSPFv3 (5340), RIP (RFC 1723), BGPv4 (RFC 4271).

5.5.3.17. Implementar protocolo de fluxo de dados IPFIX (RFC 7011, 7015 e 5103) ou similar, como por exemplo o netflow (RFC 3955) na versão 9.

5.5.3.18. Suportar VLAN, IEEE 802.1Q VLAN Trunking e NAT (RFC 1631).



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



5.5.3.19. Possuir hora ajustada com o relógio do ON (Observatório Nacional) e sincronizado por meio protocolo NTP (RFC 1305) ou SNTP versão 4 (RFC2030).

5.5.4. A CONTRATADA deverá habilitar nos roteadores CPE o protocolo SNMP, disponibilizando neles uma comunidade SNMP com acesso de leitura e, obedecendo aos prazos estabelecidos no Indicador 7 - Prazo para Alteração na Configuração de Roteadores dos Níveis de Serviço.

5.5.5. 8.5.7. A configuração lógica dos roteadores CPE, para cada link, será definida pela CONTRATADA com a aprovação da CONTRATANTE.

5.5.6. Todos os roteadores CPEs oferecidos para a Rede WAN SESC, deverão obrigatoriamente ser do mesmo fabricante, novos e de primeiro uso.

5.6. **Requisitos de Segurança de rede**

5.6.1. A CONTRATADA deverá manter o controle da segurança física e lógica de seus ambientes operacionais, estabelecendo as políticas de segurança a serem aplicadas aos serviços de telecomunicações contratados, visando a prevenção de incidentes de segurança de forma a garantir níveis de segurança adequados nos ambientes de suas redes, por onde transitarão as informações da CONTRATANTE.

5.6.2. A CONTRATADA deverá prover uma rede fim a fim logicamente independente e isolada de qualquer rede de terceiros, em nível lógico do MPLS e em nível 2 considerando o modelo OSI.

5.6.3. Caso solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá aplicar nos seus roteadores ou em outros equipamentos de suas redes, exclusivos para prestação de serviços à CONTRATANTE, implementações de segurança tais como: autenticação de roteador CPE, controle de acesso aos dispositivos e listas de controle de acesso.

5.6.4. Os protocolos de roteamento empregados na solução deverão possuir autenticação, de forma que roteadores não autorizados não possam injetar ou descobrir rotas da rede da CONTRATANTE.

5.6.5. A CONTRATADA deverá manter em seus quadros técnicos especialistas em segurança e prover serviços específicos de prevenção e reação a incidentes de segurança em Tecnologia da Informação.

5.6.6. A CONTRATADA deverá aplicar e manter atualizados os patches de segurança nos seus roteadores ou em outros equipamentos de suas redes, exclusivos para prestação de serviços à CONTRATANTE.

5.7. **Endereçamento IP, roteamento e interconexão**



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



5.7.1. A CONTRATADA deverá projetar e implementar a solução de forma a permitir a utilização do plano de endereços IP que será fornecido pela CONTRATANTE, para endereçamento dos roteadores CPEs.

5.7.2. A CONTRATADA deverá projetar e implementar o plano de endereçamento de sua rede de forma a permitir a interconexão de todos os segmentos da rede da CONTRATANTE por meio de equipamentos de interconexão.

5.7.3. Com exceção dos endereços de WAN na interligação entre os roteadores PE (Provider Edge) e CE (Customer Edge) e dos endereços de LAN, a CONTRATADA poderá utilizar no interior de sua rede o plano de endereçamento IP que preferir.

5.7.4. Na Rede WAN SESC, o roteamento deverá ser dinâmico, com tempo de convergência inferior a 180 segundos, e com gateway de último recurso centralizado nos roteadores dos links do SESC SEDE.

5.7.5. A solução de roteamento deverá ser projetada e implementada de forma escalável permitindo a evolução e o crescimento da rede.

5.8. **Serviço de Gerência de Redes e Serviços**

5.8.1. A CONTRATADA deverá prover um serviço de Gerência de Rede e Serviços que contemple as áreas funcionais de gerência de falhas, desempenho (monitoração de desempenho, gerência de tráfego e administração de tráfego), configuração, segurança e de nível de serviço.

5.8.2. A CONTRATADA deverá prover um Sistema de Gerência de Rede e Serviços (SGRS) para a visualização de informações on-line (com pollings a cada 5 minutos e de forma gráfica) da rede de modo a permitir o acompanhamento e monitoração do estado global da rede.

5.8.3. O SGRS da solução deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, e ser acessível via web, para usuários de interesse da CONTRATANTE, mediante login e senha, com criptografia e segurança, por meio de uma interface amigável.

5.8.4. O SGRS da solução deverá permitir a geração e emissão de relatórios gerenciais que possibilitem o acompanhamento da qualidade dos serviços, dos níveis mínimos de serviço contratados e a validação das faturas.

5.8.5. Os relatórios deverão ser emitidos pelo CONTRATANTE através de interface amigável fornecido pela contratada.

5.8.6. A Gerência de Rede e Serviços da CONTRATADA deverá abranger todos os roteadores CPE e links, independentemente de suas tecnologias, necessários para a prestação dos serviços de



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



rede e o seu gerenciamento.

5.8.7. Todas as informações da MIB ( Management Information Base) dos CPEs deverão ser populadas com todos os dados disponíveis.

5.8.8. A Gerência de Rede e Serviços da CONTRATADA deverá atuar de forma pró-ativa, antecipando-se aos problemas na rede e garantindo a qualidade do serviço estabelecida no Nível Mínimo de Serviço, realizando abertura, acompanhamento e fechamento de chamados técnicos (Trouble Tickets) relacionados com indisponibilidade e desempenho nos serviços de rede, serviço de voz e gerenciamento de rede e segurança, operando em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano.

5.8.9. Os dados do serviço de gerência de rede e serviços deverão trafegar em classe de serviço adequada a fim de evitar a perda de dados, lacunas nos gráficos e alarmes falsos positivos.

5.8.10. Toda a solução do SGRS deverá ser implementada em plataforma em núvem, sem necessidade de instalação de equipamentos no ambiente da CONTRATANTE.

5.8.11. Os dados de LOG devem ser armazenados em SYSLOG do CONTRATANTE.

5.8.12. Os dados e informações armazenados, conjuntamente com o modelo de dados, poderão ser solicitados pela CONTRATANTE, a qualquer tempo, à CONTRATADA que deverá disponibilizá-los no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, por e-mail e em arquivos editáveis, e/ou na base de dados da solução de gerência (carga dos dados extraídos e removidos).

5.8.13. A CONTRATADA deverá agendar com a CONTRATANTE as interrupções programadas com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, que deverão ser realizadas aos domingos e feriados, ou em data e horário pré- definidos pela CONTRATANTE, com base no horário de Brasília.

5.8.14. O SGRS - Sistema de Gerência de Rede e Serviços, será de propriedade e de responsabilidade da CONTRATADA, podendo ser constituído de um ou mais softwares, integrados ou não.

5.8.15. O SGRS deverá ser escalável, permitindo futuras ampliações no número de elementos de rede a serem gerenciados.

5.8.16. O SGRS deverá permitir o acesso simultâneo de até 5 (cinco) usuários, com a definição de perfis e a atribuição de regras de gerenciamento a estes perfis e com o uso de senhas para controle do acesso às informações.

5.8.17. A visualização das informações de gerenciamento providas pelo SGRS deverá ser feita por



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



meio de um Portal de Gerência acessado via interface web, pela Internet, preferencialmente com protocolo HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure)

5.8.18. O SGRS deverá possuir uma interface única para acesso às suas funcionalidades independentemente dos equipamentos ou tecnologias empregadas para a prestação dos serviços.

5.8.19. O SGRS deverá disponibilizar funcionalidade para consulta da configuração dos roteadores.

5.8.20. O SGRS deverá fornecer, por meio do portal, visualização de informações on-line (com pollings a cada 5 minutos e de forma gráfica) da rede que deverá apresentar, no mínimo, os seguintes itens para cada um dos elementos monitorados:

5.8.20.1. Alarmes e eventos ocorridos na rede com informações de data e hora de ocorrência e identificação dos recursos afetados;

5.8.20.2. Consumo de banda dos links (entrada e saída) com os valores instantâneos, médios e de pico durante todo o contrato, separados por semana e dia, com diferenciação de dias úteis e horário comercial;

5.8.20.3. Consumo de banda por classe de serviço com os valores instantâneos, médios e de pico durante todo o contrato, separados por semana e dia, com diferenciação de dias úteis e horário comercial;

5.8.20.4. Utilização de memória e CPU dos roteadores CPEs;

5.8.20.5. Visualização da quantidade de chamados registrados, em aberto, fechados e encerrados, dentro ou fora do prazo contratual, por tipo de problema, permitindo acesso ao detalhamento dos chamados;

5.8.21. O SGRS deverá registrar no log de históricos todos os acessos realizados, com autenticação de usuário, data e hora e deverá permitir a recuperação do registro de histórico, podendo ser configurado um servidor syslog.

5.8.22. O SGRS deverá realizar registro de todas as ocorrências de alarmes/eventos em log de de históricos e/ou em base de dados contendo informações de data e hora de ocorrência, identificando os recursos gerenciados, podendo ser configurado um servidor syslog.

5.8.23. O SGRS deverá assegurar a continuidade da coleta dos dados de gerenciamento em casos de perda de comunicação entre o sistema de gerência e os elementos gerenciados, de maneira a garantir que não exista perda de informação no gerenciamento dos recursos. A CONTRATADA deverá fornecer o acesso às informações dos equipamentos.



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



5.8.24. O SGRS deverá possuir um manual de usuário, apresentando seus módulos, suas funcionalidades e o esquema de monitoração, de maneira a facilitar o seu uso por parte dos usuários designados pela CONTRATANTE.

5.9. **Relatórios Gerenciais**

5.9.1. Sempre que demandada pela SESC, a CONTRATADA deverá apresentar relatórios com o tráfego diário da rede com suas séries históricas, fornecendo subsídios para analisar o desempenho e as tendências de aproveitamento dos recursos de rede.

5.9.2. Na apresentação dos relatórios de chamados ou de conjunto de chamados, deverão estar detalhadas todas as informações relativas ao chamado, como: chamados dentro ou fora do prazo, independentemente do status; e chamados reincidentes, contendo a contagem de sua reincidência.

5.9.3. Os relatórios devem está disponíveis online.

5.9.4. Os relatórios de Nível Mínimo de Serviço deverão ser entregues ou disponibilizados à CONTRATANTE juntamente com o detalhamento da fatura do mês encerrado, em planilhas para revisão da CONTRATANTE.

5.10. **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS LINK MPLS**

5.10.1. Os indicadores de qualidade de serviços e respectivos limiares relativos ao desempenho da CONTRATADA, no que diz respeito ao atendimento dos níveis de serviço contratados, estão estabelecidos nos Níveis de Serviço.

5.10.2. A CONTRATANTE acompanhará a gerência de rede, podendo realizar auditoria, fazer apuração dos indicadores de Nível Mínimo de Serviço, validar as faturas e gerenciar os contratos de prestação dos serviços. A CONTRATADA deverá disponibilizar, a qualquer instante, sua base de dados de gerenciamento e de atendimento, conjuntamente com o modelo de dados, para que a CONTRATANTE possa gerar relatórios com a finalidade de acompanhamento, averiguação ou auditoria.

5.10.3. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela integridade dos dados coletados e armazenados em seus recursos relativos à gerência e aos chamados registrados.

5.10.4. A periodicidade de aferição dos indicadores estabelecidos no Nível Mínimo de Serviço será mensal ou de acordo com os indicadores a seguir:



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



| | |
|---|---|
| **Indicador:** | **Indicador 1 – Disponibilidade do Enlace** |
| **Descrição:** | A disponibilidade do enlace corresponde ao percentual de tempo, durante o período um mês de operação, em que um circuito ou canal de comunicação esteve em condições normais de funcionamento. |
| **Fórmula de Cálculo:** | D = [(To – Ti) / To] * 100<br><br>Onde:<br>D = Disponibilidade mensal do enlace, em percentual.<br>To= Tempo de operação de um enlace relativo a um mês inteiro, em minutos.<br>Ti= Tempo de inoperância dos serviços de um enlace, durante o período mensal de apuração, em minutos.<br><br>O intervalo de medida ou *polling* para este indicador deve ser de 5 (cinco) minutos. |
| **Aferição:** | Mensal. |
| **Limiares:** | Mínimo de **99,35% (noventa e nove vírgula quatro por cento)**, para qualquer um dos enlaces da **Rede WAN SESC**. |
| **Relatórios de Níveis de Serviços:** | Mensalmente, ao encaminhar as faturas, a CONTRATADA, deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, onde estejam apurados os somatórios dos minutos de interrupção de cada canal de comunicação, bem como, os respectivos cálculos de percentuais de disponibilidade, correspondentes ao período de faturamento mensal. A CONTRATADA deverá manter também registro dos eventos que, porventura, tenham provocado interrupções nos canais de comunicação, dentro do período do faturamento, que normalmente é de 30 (trinta) dias, de modo a justificar, perante a CONTRATANTE, a não consideração de tempos de inoperância causados por falta de energia elétrica, por ações/solicitações ou por manutenções programadas. |
| **Penalidades:** | **Multa: 0,02% (zero vírgula zero dois por cento)** do valor mensal do enlace indisponível por minuto de inconformidade apurada.<br><br>**Glosa**: Desconto ao percentual do tempo em minutos de indisponibilidade do circuito no mês, aplicado ao valor mensal do enlace. |
| **Observações:** | Considera-se inoperância de um enlace: a interrupção, a falta de conectividade, o mal funcionamento, a indisponibilidade dos dados de gerência ou qualquer outro problema que impossibilite o uso do link nas condições normais de operação conforme definido neste termo de referência. No cálculo deste indicador de disponibilidade, não serão consideradas as interrupções de responsabilidade da CONTRATANTE, como falta de energia, e nem os casos fortuitos ou de força maior. As penalidades originadas deste indicador deverão ser aplicadas como descontos na fatura do mês imediatamente subseqüente ou ainda, em último caso, descontadas da garantia contratual e/ou cobradas judicialmente. |

| | |
|---|---|
| **Indicador:** | **Indicador 2 – Latência ou Retardo do Enlace** |
| **Descrição:** | A latência ou retardo do enlace é a medida do tempo gasto entre a transmissão do primeiro bit de um pacote na origem até a recepção do último bit do mesmo pacote no destino, em apenas um dos sentidos da transmissão. |



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



| | |
|---|---|
| **Fórmula de Cálculo:** | Cada medida de latência instantânea deverá ser realizada através do envio de uma série de 5 (cinco) pacotes ICMP de 32 octetos, por vez.<br>O valor da latência ou retardo do enlace a ser considerado neste **indicador**, será **a média dos valores de latência instantâneos por hora** e observando as fórmulas abaixo:<br><br>**L= (Li0+Li5+Li10+Li15+Li20+Li25+Li30+Li35+Li40+Li45+Li50+Li55)/12 Lix= [(Tr1/2)+(Tr2/2)+(Tr3/2)+(Tr4/2)+(Tr5/2)]/5**<br>**Onde:**<br>**L=** Latência ou Retardo do Enlace.<br>**Lix=** Latência instantânea medida no minuto x de cada hora.<br>**x=** Minuto de medição por hora, para o intervalo de medida de 5 (cinco) minutos.<br>**Tr*n*=** Tempo de Resposta ***n***, com ***n*** variando de 1 a 5.<br><br>O tempo de resposta limite ou *timeout,* para um enlace terrestre será de 2 (dois) segundos. Assim, caso ocorra *timeout* em alguma medida, seu Tr será computado no valor de 2000 ms (dois mil milissegundos).<br>O tempo de resposta limite ou *timeout,* para um enlace satelital será de 5 (cinco) segundos. Assim, caso ocorra *timeout* em alguma medida, seu Tr será computado no valor de 5000 ms (cinco mil milissegundos).<br>O intervalo de medida ou *polling* para este indicador deve ser de 5 (cinco) minutos. |
| **Aferição:** | Diária. |
| **Limiares:** | Máximo de 150 ms (cento e cinquenta milissegundos), para enlaces terrestres. Máximo de 700 ms (setecentos milissegundos), para enlaces satelitais. |
| **Relatórios de Níveis de serviços:** | A CONTRATADA deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, onde estejam apurados as latências instantâneas e em médias horárias, de cada canal de comunicação.<br>Mensalmente, ao encaminhar as faturas, a CONTRATADA, também deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, onde estejam contabilizados os dias em que os retardos do enlace ultrapassaram os limiares permitidos. |
| **Penalidades:** | **Multa: 5% (cinco por cento)** do valor mensal do enlace por dia de ocorrência de inconformidade.<br>**Glosa:** Desconto relativo aos dias de ocorrência de inconformidade, aplicado ao valor mensal do enlace. |
| **Observações:** | Para apuração da latência ou retardo do enlace em um circuito, é necessário definir sempre a origem e o destino do tráfego ICMP responsável pelas aferições.<br>Nos circuitos da **Rede WAN SESC**, a origem será o respectivo roteador de cada enlace e o destino será o roteador do circuito do SESC SEDE, em Aracaju. Para apuração da latência no circuito central da rede MPLS do SESC na SEDE, em Aracaju, o destino será o endereço IP do servidor da solução de gerência da CONTRATADA.<br>As penalidades originadas deste indicador deverão ser aplicadas como descontos na fatura do mês de faturamento ou ainda, em último caso, descontadas da garantia contratual e/ou cobradas judicialmente. |

| | |
|---|---|
| **Indicador:** | **Indicador 3 – Taxa de erro de *bit*** |
| **Descrição:** | A Taxa de Erros de *bit* é a relação entre a quantidade de bits corretamente transmitidos para a quantidade de bits transmitidos com erro, em um canal de comunicação. |



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



| | |
|---|---|
| **Fórmula de Cálculo:** | **TE = (Berr / Btot) Onde:**<br>**TE=** Taxa de Erros de *Bit*.<br>**Berr=** Número de bits enviados com erro no período de apuração.<br>**Btot=** Número total de bits enviados no período de apuração.<br><br>O intervalo de medida ou *polling* para este indicador deve ser de 5 (cinco) minutos. |
| **Aferição:** | Diária. |
| **Limiares:** | Máxima de 1x10-6 (dez elevado a sexta potência negativa), para todos os enlaces. |
| **Relatórios de Níveis de Serviços:** | A CONTRATADA deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, onde estejam apuradas as taxas de erro de *bit* de cada canal de comunicação. Mensalmente, ao encaminhar as faturas, a CONTRATADA, também deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, onde estejam contabilizados os dias em que as taxas de erro de *bit* ultrapassaram os limiares permitidos. |
| **Penalidades:** | **Multa: 5% (cinco por cento)** do valor mensal do enlace por dia de ocorrência de inconformidade.<br><br>**Glosa:** Desconto relativo aos dias de ocorrência de inconformidade, aplicado ao valor mensal do enlace. |
| **Observações:** | As penalidades originadas deste indicador deverão ser aplicadas como descontos na fatura do mês corrente ou ainda, em último caso, descontadas da garantia contratual e/ou cobradas judicialmente. |

| **Indicador:** | **Indicador 4 – Perda de Pacotes** |
|---|---|
| **Descrição:** | A Perda de Pacotes representa a quantidade de pacotes perdidos fim-a-fim. É a medida, em percentual, tomando como referência o número total de pacotes que alcançaram o destino dentre o número total de pacotes transmitidos na origem. |
| **Fórmula de Cálculo:** | **PP= [(NPo – NPd)/NPo] x 100**<br><br>**Onde:**<br>**PP=** Perda de Pacotes, em percentual.<br>**NPo=** Número de pacotes enviados na origem.<br>**NPd=** Número de pacotes recebidos no destino.<br><br>A apuração da Perda de Pacotes deverá ser feita pela CONTRATADA sempre que a CONTRATANTE julgar necessário, entre origem e destino indicados, através do envio de no máximo 1000 (mil) pacotes consecutivos de 32 octetos, a uma taxa máxima de 1 (um) pacote por segundo, com tempo de resposta máximo (*timeout*) de 2 (dois) segundos, em um período de pelo menos 15 minutos de análise. |
| **Aferição:** | Sob demanda. |
| **Limiares:** | Máximo de 5% (cinco por cento), para todos os enlaces. |



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



| | |
|---|---|
| **Relatórios de Níveis de Serviços:** | A CONTRATADA deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, onde estejam apurados os percentuais de perda de pacotes dos canais de comunicação solicitados pela CONTRATANTE.<br>Para isto, a CONTRATADA terá como prazos máximos: 1 (uma) hora para iniciar a apuração; e 2 (duas) horas para disponibilizar os resultados.<br>Caso a Perda de Pacotes apurada ultrapassar o limiar estabelecido, ou a CONTRATADA não atender aos prazos, tanto para iniciar a medição, quanto para disponibilizar os resultados, as penalidades previstas abaixo serão aplicadas. |
| **Penalidades:** | **Multa: 5% (cinco por cento)** do valor mensal do enlace por dia de ocorrência de inconformidade.<br>**Glosa:** Desconto relativo aos dias de ocorrência de inconformidade, aplicado ao valor mensal do enlace. |
| **Observações:** | A CONTRATADA deverá permitir a auditoria das medições por parte da CONTRATANTE, que poderá, através do seu acesso de leitura aos roteadores CPEs, executar teste semelhante a fim de validar os resultados apresentados.<br>As penalidades originadas deste indicador deverão ser aplicadas como descontos na fatura do mês, em último caso, descontadas da garantia contratual e/ou cobradas judicialmente. |

| | |
|---|---|
| **Indicador:** | **Indicador 5 - Prazo de Estudo de Viabilidade Técnica** |
| **Descrição:** | Prazo para realização de estudo de viabilidade técnica voltado para o atendimento às solicitações de serviços para futuro endereço (nova unidade predial) ou mudança de endereço da CONTRATANTE. |
| **Fórmula de Cálculo:** | **P5= (Da - Ds)**<br><br>**Onde:**<br>**P5=** Prazo de estudo de viabilidade técnica, em dias.<br>**Da=** Data de atendimento pela CONTRATADA, com aceite da CONTRATANTE.<br>**Ds=** Data de solicitação pela CONTRATANTE. |
| **Aferição:** | Mensal. |
| **Limiares:** | Máximo de 15 (quinze) dias corridos, para todos os enlaces contratados. |
| **Relatórios de Níveis de Serviços:** | A CONTRATADA deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, contendo um estudo de viabilidade técnica voltado ao atendimento de solicitações de serviço para o futuro endereço (nova unidade predial) ou mudança de endereço da CONTRATANTE. O relatório deverá conter a viabilidade técnica da instalação ou migração, com o tipo de acesso a ser adotado e o prazo estimado para instalação do novo link pretendido ou da migração para o novo endereço fornecido pela CONTRATANTE. |
| **Penalidades:** | **Multa: 5% (cinco por cento)** do valor mensal do(s) enlace(s) afetado(s) por dia, ou fração, de atraso injustificado. |
| **Observações:** | As penalidades originadas deste indicador deverão ser aplicadas como descontos na fatura do mês, em último caso, descontadas da garantia contratual e/ou cobradas judicialmente. |

| | |
|---|---|
| **Indicador:** | **Indicador 6 - Prazo de Atendimento a Novos Endereços (Ponto Novo ou Mudança de Endereço)** |
| **Descrição:** | Prazo de atendimento às solicitações de serviços para futuros endereços (nova unidade predial) ou mudança de endereço da CONTRATANTE. O prazo de atendimento a novos endereços deverá incluir a atualização das informações do enlace na solução de gerência. |



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



| | |
|---|---|
| **Fórmula de Cálculo:** | **P6= (Da - Ds)**<br><br>**Onde:**<br>**P6=** Prazo de atendimento a novos endereços (ponto novo ou mudança de endereço) , em dias.<br>**Da=** Data de atendimento pela CONTRATADA, com aceite da CONTRATANTE. **Ds=** Data de solicitação pela CONTRATANTE.<br>No caso de ponto novo, esta data será a data de encaminhamento de termo aditivo pela CONTRATANTE. |
| **Aferição:** | Mensal. |
| **Limiares:** | Máximo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, para todos os enlaces. |
| **Relatórios de Níveis de Serviços:** | A CONTRATADA deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, onde estejam apurados os tempos para atendimento às solicitações de serviço para futuro endereço (nova unidade predial) ou mudança de endereço da CONTRATANTE.<br>O relatório deverá fornecer o tempo gasto para atendimento, o número do documento de solicitação e as datas de protocolo e de efetivação do atendimento realizado. |
| **Penalidades:** | **Multa: 5% (cinco por cento)** do valor mensal do(s) enlace(s) afetado(s) por dia, ou fração, de atraso injustificado. |
| **Observações:** | As penalidades originadas deste indicador deverão ser aplicadas como descontos na fatura do mês ou ainda, em último caso, descontadas da garantia contratual e/ou cobradas judicialmente. |

| | |
|---|---|
| **Indicador:** | **Indicador 7 - Prazo para Alteração na Configuração de Roteadores** |
| **Descrição:** | Prazo de atendimento às solicitações de serviços de alteração da configuração de roteadores. Este indicador também se aplica ao prazo estipulado de 150 (cento e cinquenta) dias à CONTRATADA para implementação do suporte ao protocolo IPv6. |
| **Fórmula de Cálculo:** | **P7= (Da - Ds)**<br><br>**Onde:**<br>**P7=** Prazo de atendimento a solicitação de serviços de alteração da configuração de roteadores, em dias.<br>**Da=** Data de atendimento pela CONTRATADA, com aceite da CONTRATANTE.<br>**Ds=** Data de solicitação pela CONTRATANTE.<br>No caso do suporte ao IPv6, Ds será a data de assinatura do contrato, conforme **Termo de Referência**. |
| **Aferição:** | Mensal. |
| **Limiares:** | Máximo de 2 (dois) dias corridos, para um grupo de até 4 roteadores, com adicional de 1 (um) dia corrido a cada novo grupo de até 4 roteadores.<br>No caso do suporte ao IPv6, o prazo máximo será de 150 (cento e cinqüenta) dias<br>contados a partir da data de assinatura do contrato, conforme **Termo de Referência**. |
| **Relatórios de Níveis de Serviços:** | A CONTRATADA deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, onde estejam apurados os tempos para atendimento às solicitações de serviços de alteração da configuração de roteadores. O relatório deverá fornecer o tempo gasto para atendimento, o número do documento de solicitação e as datas de protocolo e de efetivação do atendimento realizado. |
| **Penalidades:** | **Multa: 5% (cinco por cento)** do valor mensal do(s) enlace(s) afetado(s) por dia, ou fração, de atraso injustificado. |
| **Observações:** | As penalidades originadas deste indicador deverão ser aplicadas como descontos na fatura do mês imediatamente subsequente ou ainda, em último caso, descontadas da garantia contratual e/ou cobradas judicialmente. |



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



| | |
|---|---|
| **Indicador:** | **Indicador 8 - Prazo para Alteração da Taxa de Transmissão de um Enlace** |
| **Descrição:** | Prazo de atendimento às solicitações de serviços que envolvam a alteração na largura de banda de um enlace, incluindo operações de aumento (*upgrade*) ou redução (*downgrade*) de taxa de transmissão/recepção e atualização dos dados no sistema de gerenciamento da CONTRATADA. |
| **Fórmula de Cálculo:** | **P8= (Da - Ds)**<br><br>**Onde:**<br>**P8=** Prazo de atendimento a solicitação de serviços de alteração da Taxa de Transmissão de um Enlace, em dias.<br>**Da=** Data de atendimento pela CONTRATADA, com aceite da CONTRATANTE.<br>**Ds=** Data de solicitação pela CONTRATANTE. |
| **Aferição:** | Mensal. |
| **Limiares:** | Máximo de 15 (quinze) dias corridos, com adicional de mais 15 (quinze) dias quando houver a necessidade de alterações nas composições dos acessos. |
| **Relatórios de Níveis** | A CONTRATADA deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, onde estejam apurados os tempos para atendimento às solicitações de serviços de alteração da taxa de transmissão de um enlace. O relatório deverá |
| **de Serviços:** | fornecer o tempo gasto para atendimento, o número do documento de solicitação e as datas de protocolo e de efetivação do atendimento realizado. |
| **Penalidades:** | **Multa: 5% (cinco por cento)** do valor mensal do(s) enlace(s) afetado(s) por dia, ou fração, de atraso injustificado. |
| **Observações:** | Considera-se o adicional do prazo inicial de 15 (quinze) dias corridos apenas nos casos em que a CONTRATADA indicar, antes do término do prazo inicial, a necessidade de alterações nas composições do acesso, que incluem o acréscimo de hardware, obras civis, troca de equipamentos de terminação, instalação de novos hardwares, ativação de novos canais físicos, entre outros pertinentes, e obtiver o aceite da CONTRATANTE.<br>As penalidades originadas deste indicador deverão ser aplicadas como descontos na fatura do mês imediatamente subsequente ou ainda, em último caso, descontadas da garantia contratual e/ou cobradas judicialmente. |

| | |
|---|---|
| **Indicador:** | **Indicador 9 – Prazo para desativação de um enlace** |
| **Descrição:** | Prazo de atendimento às solicitações de serviços que envolvam a desativação de um enlace, remoção dos seus equipamentos e atualização dos dados no sistema de gerenciamento da CONTRATADA. |
| **Fórmula de Cálculo:** | **P9= (Da - Ds)**<br><br>**Onde:**<br>**P9=** Prazo de atendimento a solicitação de serviços de desativação de um enlace, em dias.<br>**Da=** Data de atendimento pela CONTRATADA, com aceite da CONTRATANTE.<br>**Ds=** Data de solicitação pela CONTRATANTE. |
| **Aferição:** | Mensal. |
| **Limiares:** | Máximo de 1 (um) dia corrido, para desativação do enlace e remoção da gerência. Máximo de 30 (trinta) dias corridos, para remoção dos equipamentos. |



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



| | |
|---|---|
| **Relatórios de Níveis de Serviços:** | A CONTRATADA deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, onde estejam apurados os tempos para atendimento às solicitações de serviços que envolvam a desativação de um enlace, remoção dos seus equipamentos e atualização dos dados no seu sistema de gerenciamento. O relatório deverá fornecer o tempo gasto para atendimento, o número do documento de solicitação e as datas de protocolo e de efetivação do atendimento realizado. |
| **Penalidades:** | **Multa: 5% (cinco por cento)** do valor mensal do(s) enlace(s) afetado(s) por dia, ou fração, de atraso injustificado. |
| **Observações:** | IMPORTANTE: Após o prazo máximo deste indicador, cessam os direitos da CONTRATADA de efetuar qualquer cobrança relacionada à prestação de serviços do enlace objeto de solicitação de cancelamento. Cobranças indevidas serão rejeitadas ou compensadas na forma de créditos na fatura do mês imediatamente subsequente.<br>As penalidades originadas deste indicador deverão ser aplicadas como descontos na fatura do mês imediatamente subsequente ou ainda, em último caso, descontadas da garantia contratual e/ou cobradas judicialmente. |

| **Indicador:** | **Indicador 10 - Prazo de reparo/restabelecimento de um enlace** |
|---|---|
| **Descrição:** | Prazo de reparo/restabelecimento de um enlace (com 100% de operabilidade ou em seu pleno funcionamento), na ocorrência de inoperância ou falha. |
| | **Pr= (HDa - HDs)** |
| **Fórmula de Cálculo:** | **Onde:**<br>**Pr=** Prazo de reparo/restabelecimento de um enlace, em horas.<br>**HDa=** Hora/Data de encerramento do atendimento pela CONTRATADA, com aceite do representante da CONTRATANTE.<br>**HDs=** Hora/Data de abertura de solicitação feita pela CONTRATANTE. |
| **Aferição:** | Mensal. |
| **Limiares:** | Máximo de 4 (quatro) horas para todos os enlaces da Rede WAN SESC instalados nas capitais Máximo de 6 (seis) horas para todos os enlaces da Rede WAN SESC instalados fora da capital |
| **Relatórios de Níveis de Serviços:** | A CONTRATADA deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, onde estejam apurados os tempos para atendimento às solicitações de reparo/restabelecimento de um enlace. O relatório deverá fornecer o tempo gasto para atendimento, o número do documento de solicitação e as datas de protocolo e de efetivação do atendimento realizado. Os relatórios deverão fornecer, para cada enlace, os valores de tempo de atendimento gasto para reparo/ restabelecimento do enlace com indicação das violações dos prazos e consolidação mensal por enlaces. |
| **Penalidades:** | **Multa: 10% (dez por cento)** do valor mensal do enlace afetado por hora, ou fração, de atraso injustificado.<br>**Glosa:** Desconto relativo ao percentual do tempo em minutos de indisponibilidade do circuito no mês, aplicado ao valor mensal do enlace. |
| **Observações:** | As penalidades originadas deste indicador deverão ser aplicadas como descontos na fatura do mês ou ainda, em último caso, descontadas da garantia contratual e/ou cobradas judicialmente. |

# 6. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS LINK DE INTERNET E ANTI-DDOS

## 6.1. Especificações técnicas comuns para todos os serviços

6.1.1. LINK DE INTERNET DEDICADA - COM DUPLA ABORDAGEM FIBRA serviço possibilitará acesso à internet através de acesso terrestre e disponibilidade de taxa simétrica de



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



transmissão/recepção contratada, com fornecimento dos equipamentos necessários, entregue através de cabos óticos, em link Internet determinístico simétrico não compartilhado, com garantia mínima de 100% da banda contratada;

6.1.2. É vetada a existência de franquia de tráfego ou qualquer limitação de quantidade de dados transferidos que afete negativamente o link contratado;

6.1.3. A CONTRATADA deverá apresentar Outorga da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para Serviço de Transmissão de Dados (SCM);

6.1.4. Cumprir as obrigações impostas pelas Resoluções ANATEL nº 632/2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações), nº 426/2005 (Regulamento do STFC) e/ou nº 477/2007 (Regulamento do SMP), no que couber;

6.1.5. Deverão ser fornecidos blocos de endereços IPv4, válidos e contínuos, com roteamento estático e velocidade mínima de acordo com a demanda de interesse, usando CIDR/27 para o link com velocidade mínima de 1000 mbps para a Sede Administrativa. Nas demais unidades utilizar blocos de ip CIDR/30, observando o quadro de velocidade e localidades;

6.1.6. A CONTRATADA deverá possuir conectividade internacional direta com provedor classificado como TIER 1, garantindo roteamento global eficiente, maior resiliência da rede, independência de trânsito de terceiros e melhor desempenho no acesso a conteúdo e serviços hospedados fora do território nacional;

6.1.7. A CONTRATADA deverá fornecer os equipamentos de comunicação do tipo CPE em comodato, homologados pela ANATEL, com capacidade de tráfego compatível com a banda contratada e capacidade para aumento de velocidade, preparados para atender um incremento de 100% de banda caso solicitado;

6.1.8. Os roteadores, de propriedade da contratada, deverão ser dimensionados, fornecidos, instalados, configurados, mantidos, gerenciados e operados pela contratada e deverá ser garantido o desempenho e os níveis de serviços contratados;

6.1.9. O serviço contratado deverá permitir modificações ou ampliações sem que estas impliquem na interrupção do restante das conexões da rede;

6.1.10. Poderão ser solicitados, durante a vigência do contrato, novos acessos, alterações de velocidade, níveis, classes de serviços ou mudanças de endereço, desde que previstas neste documento;

6.1.11. Eventuais mudanças de logradouro serão comunicadas à CONTRATADA com antecedência



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



mínima de 30 (trinta) dias corridos e, de comum acordo com o Cliente, os procedimentos de mudança do circuito deverão ser providenciados de modo que não haja interrupção na prestação dos serviços, ou seja, o circuito antigo somente poderá ser desligado quando o novo já estiver operacional;

6.1.12. O serviço deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

6.1.13. A gestão do funcionamento do circuito será de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;

6.1.14. O serviço contratado será considerado disponível desde que esteja plenamente funcional e operacional, atendendo a todas as especificações técnicas referentes ao respectivo serviço. Entretanto, o serviço não será considerado indisponível em razão de fatos que estejam sob a responsabilidade da contratante;

6.1.15. A solução proposta deverá contemplar todos os equipamentos e serviços necessários para a implementação e manutenção dos mesmos;

6.1.16. A manutenção técnica dos equipamentos instalados garantindo o seu perfeito funcionamento será de responsabilidade da contratada, sem ônus para a contratante;

6.1.17. A CONTRATADA responsabilizar-se-á pela execução dos serviços necessários à instalação do circuito, respeitando os padrões de arquitetura e instalações utilizados no Cliente;

6.1.18. Todos os serviços e equipamentos fornecidos deverão estar de acordo com as normas e especificações técnicas estabelecidas pelos órgãos e agências reguladoras do Governo Federal;

6.1.19. A CONTRATADA deve fornecer as informações de conexão (IP, máscara e gateway padrão) para que o SESC/SE possa configurar adequando-se à interface do firewall da organização, eliminando eventuais pontos de falhas.

6.1.20. A CONTRATADA deve implementar sistema de gerenciamento dos links, usando

6.1.21. Equipamentos próprios e ferramentas capazes de armazenar informações para futuras consultas por até 6 (seis) meses;

6.1.22. Para o item anterior, a CONTRATADA deve permitir que o SESC/SE tenha acesso às informações de capacidade (tempo real e histórico, de no mínimo 45 dias) dos circuitos e serviços disponíveis no backbone através de um serviço web (portal). Será permitido um delay de no máximo 1(um) minuto para a atualização da informação;

6.1.23. Na SEDE do SESC/SE (Aracaju) deve ser adicionado acesso redundante de forma a garantir alta-disponibilidade na prestação dos serviços;



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



6.1.24. A entrega dos links contingenciados, item anterior, deve partir de dois caminhos

6.1.25. distintos, respeitando-se as seguintes distâncias mínimas:

6.1.26. a) Entre as últimas milhas: com, pelo menos, em 7 metros;

6.1.27. b) Entre ponto de presença (POP) de acesso: com, pelo menos, 500 metros de distância;

6.1.28. c) Entre POP de roteamento: com, pelo menos, 500 metros de distância.

6.1.29. O atendimento deverá ser realizado por meio de rede própria da CONTRATADA, em topologia Metro Ethernet, com enlaces dedicados e não compartilhados, vedada a utilização de last mile de terceiros.

6.1.30. A CONTRATADA deverá comprovar a regularidade da infraestrutura utilizada por meio de contrato de compartilhamento de postes com a concessionária de energia elétrica ou com os proprietários legais da infraestrutura, ou documentação equivalente.

6.1.31. A solução deve contemplar meio de acesso utilizando fibra óptica (ponto a ponto) entre a unidade do SESC/SE e a estação de distribuição do backbone da rede da CONTRATADA. Os enlaces e a porta de acesso ao backbone da CONTRATADA devem ser exclusivos não podendo haver compartilhamento com outros clientes;

6.1.32. Deve ser assegurada disponibilidade operacional mensal mínima de 99,5%.

6.1.33. Deve garantir 100% de largura de banda contratada (upload/download), latência máxima de 10ms e jitter máximo de 5ms, considerando o PPT – Ponto de Trafego mais próximo;

6.1.34. Caso julgue necessário, a CONTRATADA em prestar os serviços poderá agendar, até o dia anterior à licitação, visita técnica visando o levantamento das condições das instalações físicas do Cliente;

6.1.35. Sendo tal visita opcional, não será emitido certificado de comparecimento e também serão ignoradas alegações de prejuízos para composição das propostas comerciais, por desconhecimento das instalações físicas onde deverá ser instalado o circuito;

6.1.36. A CONTRATADA deverá possuir presença física e conexão ativa em, no mínimo, dois Pontos de Troca de Tráfego – PTT, sendo obrigatória a presença no PTT SERGIPE, com o objetivo de assegurar menor latência, melhor desempenho e otimização do tráfego de dados para acessos no Estado de Sergipe, bem como para comunicações com outras localidades fora do Estado.

6.1.37. Cumprir as obrigações impostas pelas Resoluções ANATEL nº 632/2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações), nº 426/2005 (Regulamento do STFC) e/ou nº 477/2007 (Regulamento do SMP), no que couber;



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



## 6.2. SOLUÇÃO DE PROTEÇÃO ANTI DoS E DdoS:

6.2.1. A proteção Anti-DDoS deverá atuar de forma proativa.

6.2.2. O índice de disponibilidade esperado para o enlace levará em consideração a efetividade do serviço de proteção proativo.

6.2.3. A CONTRATADA a partir de solicitação da CONTRATANTE deverá aplicar políticas de segurança em seus equipamentos, permitindo o bloqueio de tráfegos (DoS e DDoS) indesejáveis em direção ao AS (Sistema Autônomo) da CONTRATANTE e aos seus respectivos Downstream (trânsito), devendo ser aplicado em no máximo 02 (duas) horas a partir da abertura da solicitação.

6.2.4. A solução deverá prover o serviço de mitigação de ataques de negação de serviço (DoS – Denial of Service), sejam eles distribuídos (DDoS – Distributed Denial of Service) ou não. Em momentos de ataque, o tráfego destinado a uma ou mais subredes IP designadas pela CONTRATANTE deverá ser mitigado no próprio backbone da CONTRATADA ou da empresa subcontratada.

6.2.5. A solução deve suportar a detecção e geração de alertas de anomalias por taxas excessivas de tráfego que excedam parâmetros configurados e estabelecidos pela CONTRATANTE.

6.2.6. A solução de proteção Anti-DDoS deverá operar por meio de mecanismo de mitigação baseado em tráfego limpo, no qual o tráfego malicioso é descartado e apenas o tráfego legítimo é encaminhado à rede da CONTRATANTEA solução deve permitir mitigação de ataques DoS e DDoS de camadas 3 a 7 do modelo OSI uma vez que o tráfego se encontra direcionado para o equipamento mitigador.

6.2.7. A contratada deverá prover o serviço de mitigação sem limitação de tempo de duração do ataque e com quantidade ilimitada de eventos de ataque ao longo da vigência contratual.

6.2.8. Não deverá existir restrição quanto ao tempo mínimo de intervalo entre os procedimentos de mitigações.

6.2.9. A solução deverá ser capaz de prover proteção, no mínimo, contra os seguintes ataques que explorem a capacidade dos canais de comunicação (ataques volumétricos): UDP Flood, ICMP Flood, DNS Amplification, NTP Amplification e SSDP Amplification.

6.2.10. A solução deverá ser capaz de prover proteção, no mínimo, contra os seguintes ataques que explorem a capacidade de processamento de requisições da infraestrutura de redes: SYN



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



Flood, TCP Flag Abuses, Smurf, Teardrop, Ping of Death e Fragmentação excessiva.

6.2.11. A solução deverá implementar mecanismos capazes de detectar e mitigar todos e quaisquer ataques que façam o uso não autorizado de recursos de rede, tanto para IPv4 como para IPv6.

6.2.12. O serviço prestado deverá monitorar o enlace 24 horas por dia e 7 dias por semana para identificar, comunicar a equipe técnica da CONTRATANTE, e mitigar quaisquer tipos de ataques que utilizem indevidamente os recursos de rede em IPV4 ou IPV6.

6.2.13. A CONTRATADA deverá possuir centro de operações específico (do tipo SOC) para a proteção proativa, com regime de operação adequado ao nível de serviço exigido pela

6.2.14. CONTRATANTE, e com equipe técnica especializada para monitorar, detectar e mitigar os ataques.

6.2.15. A CONTRATADA deverá, quando identificar qualquer anormalidade no comportamento do enlace contratado, contactar a equipe técnica da CONTRATANTE, reportando a anormalidade.

6.2.16. A CONTRATADA deverá, quando identificar qualquer anormalidade no comportamento do link contratado, contatar a equipe técnica da CONTRATANTE em até 15 (quinze) minutos do início do ataque, e reportar a anormalidade apresentando os procedimentos de mitigação a serem tomados.

6.2.17. Alguns procedimentos automáticos de mitigação deverão ser acordados entre as partes sem a necessidade de acionamento da equipe técnica da CONTRATANTE, devendo esta ser notificada imediatamente após a realização de qualquer ação.

## 6.3. RELATÓRIOS GERENCIAIS

6.3.1. Sempre que demandada pela SESC, a CONTRATADA deverá apresentar relatórios com o tráfego diário da rede com suas séries históricas, fornecendo subsídios para analisar o desempenho e as tendências de aproveitamento dos recursos de rede.

6.3.2. Na apresentação dos relatórios de chamados ou de conjunto de chamados, deverão estar detalhadas todas as informações relativas ao chamado, como: chamados reincidentes, contendo a contagem de sua reincidência.

6.3.3. Os relatórios devem está disponíveis online.

6.3.4. Os relatórios de Nível Mínimo de Serviço deverão ser entregues ou disponibilizados à CONTRATANTE juntamente com o detalhamento da fatura do mês encerrado, em planilhas para revisão da CONTRATANTE.



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



## 6.4. DISPONIBILIDADE

6.4.1. A disponibilidade indica o percentual de tempo, durante o período de um mês operando 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. O fornecedor deverá garantir a disponibilidade mensal mínima de 99 % (noventa e nove por cento) para o serviço fornecido.

6.4.2. No cálculo da disponibilidade, não serão consideradas as interrupções programadas e as interrupções de responsabilidade do SESC. As interrupções programadas para manutenção preventiva devem ser negociadas com no mínimo 5 (cinco) dias de antecedência, caso contrário, a interrupção será considerada como indisponibilidade.

6.4.3. O Serviço de Link Corporativo será considerado indisponível ou inoperante:

6.4.3.1. Quando apresentar taxa de erros superior a 10% para o Circuito IP. Deverão ser efetuados testes de verificação de qualidade de transmissão, pela CONTRATADA, sempre que houver solicitação da CONTRATANTE, sem custos adicionais. O tempo da indisponibilidade, devido à taxa de erros, será medido a partir do registro feito ao Centro de Atendimento do provedor até a solução da ocorrência.

6.4.3.2. A partir do início de uma interrupção registrada, automaticamente pelo sistema de gerenciamento proativo da rede da CONTRATADA, até o restabelecimento do Serviço IP às condições normais de operação e a respectiva informação à CONTRATANTE.

6.4.3.3. Quando qualquer equipamento fornecido pela CONTRATADA apresentar falhas de hardware ou software, impedindo o uso do serviço.

6.4.4. No caso de inoperância reincidente em períodos inferiores a 3 (três) horas, contado a partir do restabelecimento do Serviço IP da última inoperância, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade do Serviço IP o início da primeira inoperância até o final da última, quando o Serviço IP estiver totalmente operacional.

6.4.5. Mensalmente, o provedor apurará os tempos de indisponibilidade do Serviço IP, considerando as ocorrências desde a zero hora do primeiro dia do mês até as vinte e quatro horas do último dia do mês anterior ao da apuração, e o valor apurado será descontado à CONTRATANTE na Nota Fiscal/Fatura dos serviços com vencimento no mês seguinte ao da apuração. A contratante poderá contestar os tempos de indisponibilidade apresentados pelo provedor, sendo válidos, prioritariamente, os dados apresentados pela contratante. O provedor deverá apresentar relatório analítico, em meio eletrônico, contendo os tempos de indisponibilidade (com hora de início e fim da inoperância) e minutos excedentes ao prazo



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



máximo para reparo do Serviço IP.

6.4.5.1. Os relatórios mensais gerados devem ser encaminhados por e- mail e disponibilizados através de um portal web de acesso exclusivo da contratante durante todo o período do contrato.

**6.5. BACKBONE DO PROVEDOR**

6.5.1. A CONTRATADA deve possuir outorga da ANATEL para explorar Serviços de Rede Especializados – SER – ou Serviços de Comunicação Multimídia – SCM.

6.5.2. A CONTRATADA não deve impor nenhum tipo de filtro de pacotes que possa incidir sobre o tráfego originado ou destinado à rede do SESC. Qualquer exceção a essa regra deverá ter a concordância formal da CONTRATANTE.

6.5.3. A CONTRATADA não deve ter nenhum serviço de cache transparente que possa incidir sobre o tráfego originado ou destinado à rede do SESC. Qualquer exceção a essa regra deverá ter a concordância formal da CONTRATANTE.

**6.6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS LINK INTERNET**

6.6.1. Para o atendimento a este Termo a empresa CONTRATADA deverá atender aos seguintes requisitos mínimos de SLA:

6.6.1.1. Disponibilidade mínima mensal de 99%;

6.6.1.2. Taxa de erros máxima admitida de 10-7 (0,0000001);

6.6.1.3. Perda de pacotes mensal de no máximo 1%;

6.6.1.4. Prazo máximo de instalação ou mudança de endereço, 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de solicitação;

6.6.1.5. Tempo máximo para mudança de velocidade, 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de solicitação, interrompendo o serviço por no máximo 2 horas;

6.6.1.6. Tempo máximo para mudança de tecnologia de acesso, 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de solicitação, interrompendo o serviço por no máximo 2 horas;

6.6.1.7. Tempo máximo de recuperação do link de 4 horas;

6.6.1.8. Latência média mensal menor ou igual a 50ms.

**6.7. DESCONTO POR DESCUMPRIMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO**

6.7.1. Na hipótese de não atendimento aos níveis de serviço especificados, sem prejuízo das sanções administrativas, serão aplicados os descontos:



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



| SERVIÇO | SLA | DESCONTO |
|---|---|---|
| Implantação dos links de dados para Internet | 60 dias após a assinatura do contrato | • 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o décimo dia de atraso, sobre da fatura correspondente ao mês.<br>• 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês, por cada dia de atraso subsequente ao décimo. |
| Disponibilidade do link de Internet | 99 % Mensal | • Até 99% de disponibilidade serão descontados 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês.<br>• Abaixo de 99% de disponibilidade será descontado percentual equivalente a indisponibilidade |
| Perda de Pacotes | < 1% | • Até 1,5% de média de perdas de pacotes serão descontados 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês.<br>• Acima de 1,5% média de perdas de pacotes serão descontados 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês. |
| Latência | ≤ 50ms | • Até 60ms de latência média serão descontados 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês.<br>• Acima de 60ms de latência média serão descontados 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês. |
| Aplicação de Políticas de Segurança | 02 horas a partir da formalização do Sesc | • Até 2,5 horas para atendimento serão descontados 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês.<br>• Acima de 2,5 horas serão acrescidos 0,1% (um décimo por cento) a cada hora ou fração de hora. |
| Alteração de Banda Contratada | 24h a partir da formalização do Sesc | • Até 26 horas para atendimento serão descontados 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês.<br>• Acima de 26 horas serão acrescidos 0,1% (um décimo por cento) a cada hora ou fração de hora. |
| Tempo de Reparo | 1 (uma) hora após a formalização do Sesc ou abertura proativa pela Operadora | • Até 2 horas para atendimento serão descontados 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês.<br>• Acima de 2 horas serão acrescidos 0,1% (um décimo por cento) a cada hora ou fração de hora. |
| Resposta de mitigação do Serviço Anti DoS ou DDoS | 1 (uma) hora após a formalização da EMGETIS | • Até 2 horas para atendimento serão descontados 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês.<br>• Acima de 2 horas serão acrescidos 0,1% (um décimo por cento) a cada hora ou fração de hora. |



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



**Tabela 5** – Relação entre Serviço x SLA x Desconto

6.7.2. Os descontos previstos na tabela acima serão calculados com base o valor mensal do contrato e serão descontadas do valor dos pagamentos devidos à CONTRATADA, ou, no caso de inexistência de crédito em seu favor, da garantia contratual prestada pela empresa CONTRATADA.

6.7.3. Caso o desconto a ser aplicado seja superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, e, quando for o caso, poderá ser cobrado judicialmente.

6.7.4. O valor do desconto no período será igual ao somatório dos descontos de cada ocorrência de não atendimento dos níveis de serviço especificados.

6.7.5. Os descontos aplicados só poderão ser relevados motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato da autoridade competente, devidamente justificado.

## 7. ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS

7.1. A CONTRATANTE poderá também realizar a abertura de chamados técnicos e solicitações de serviços. A abertura destes chamados poderá acontecer diretamente pela Central de Atendimento da CONTRATADA, que deverá estar à disposição para interação com a CONTRATANTE durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano.

7.2. A CONTRATADA deve manter centro de atendimento único para recebimento de chamadas de assistência técnica (CALLCENTER) e PORTAL WEB. Para novos serviços ou atualizações (upgrades), o contato poderá ser pelo mesmo canal ou através de um contato comercial (gerente de conta).

7.3. Prestar assistência técnica gratuita durante 24 horas do dia e 7 dias por semana, todos os dias do ano com pessoas de suporte e operação treinadas nas tecnologias utilizadas no serviço.

7.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar acessos web de seu sistema de atendimento, para registro e consulta.

7.5. As informações relativas aos chamados deverão ser atualizadas sempre que houver alguma alteração em sua situação. O acompanhamento online da resolução de chamados pela CONTRATANTE deverá ser feito através do sistema de atendimento.

7.6. O acompanhamento deve ser on-line para os chamados abertos e através de relatórios gerados sob demanda para os chamados encerrados e devem fornecer todas as informações de um chamado ou



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



de um conjunto de chamados. Os relatórios devem apresentar informações históricas em base mensal, podendo este ser solicitado a qualquer momento enquanto durar o contrato.

7.7. Os registros dos chamados deverão conter todas as informações relativas ao chamado aberto, como tempo de início e fim de atendimento, identificação do elemento (equipamento, enlace ou serviço) afetado, nome, telefone e e-mail do contato na CONTRATANTE que foi posicionado acerca do reparo/restabelecimento do serviço, descrição detalhada da resolução do chamado.

7.8. Na ocorrência de um problema que afete um conjunto de enlaces ou equipamentos de uma ou mais unidades prediais, deverão ser gerados registros para cada um dos elementos afetados. Nesta situação, deverá ser possível a abertura / fechamento de um único chamado que contemple, automaticamente, todos os registros gerados.

7.9. Manter estrutura própria de operação e manutenção, estabelecida em Aracaju- SE e composta, no mínimo, por 1 (um) integrante com formação na área de Telecomunicações e/ou Computação. A assistência técnica deve atender no máximo em 1 (uma) hora depois de aberto o chamado. O atraso no atendimento será computado como tempo de inoperância.

7.10. Reparar, consertar e restabelecer o canal de comunicação ou roteador, quando estes apresentarem defeito ou estiverem inoperantes, no prazo máximo de 4 (quatro) horas.

7.11. As inoperâncias e/ou indisponibilidades dos serviços, no todo ou em parte, que não seja de responsabilidade da CONTRATANTE, devem gerar descontos na fatura correspondente aos serviços não prestados proporcional ao tempo de sua não prestação.

7.12. Se for necessária a prestação de atendimento presencial no SESC, esta deverá ser realizada por técnicos devidamente credenciados. Num prazo de até 5 (cinco) dias úteis, após a conclusão da ativação dos serviços que fazem parte do objeto, a CONTRATADA deverá fornecer documentação final contendo a topologia utilizada, as configurações dos equipamentos (roteadores/switches) instalados e o projeto técnico do encaminhamento dos cabos óticos, aprovado pela concessionária Energisa. Também deverá entregar em um arquivo, nos formatos KMZ e PDF, os caminhos das abordagens entre os seus POP´s, Backbone e o SESC. A documentação deverá ser aprovada pela CONTRATANTE, caracterizando a conclusão dos serviços.

## 8. MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

### 8.1. Publicidade

8.1.1. É proibida a veiculação de publicidade, direta ou indiretamente relacionada com os serviços



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



constantes deste Termo de Referência, salvo se houver prévia autorização por escrito do contratante.

8.2. **Segurança**

8.2.1. Por questões de segurança, fica a contratada obrigada a apresentar todas e quaisquer informações e documentações solicitadas pelo contratante dos profissionais indicados para realizar instalação ou a manutenção dos equipamentos.

8.3. **Sigilo**

8.3.1. Será exigida da contratada que assine um termo de compromisso, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, e que a mesma o exija dos seus empregados que prestarem serviços no ambiente do contratante.

8.4. **Requisitos temporais**

8.4.1. Uma vez assinado(s) o(s) contrato(s) e iniciada(s) a(s) vigência(s), a contagem do prazo para entrega dos produtos e serviços seguirá conforme cronogramas da tabela logo abaixo, observados os itens:

| REDE MPLS SESC | | |
|---|---|---|
| **DATA** | **EVENTO OU ENTREGA** | **RESPONSÁVEL** |
| Dia D | Assinatura do contrato | CONTRATADA / SESC |
| Dia X = Dia D + até 90 dias | Entrega de Cada Circuito ou Grupo de Circuitos | CONTRATADA |
| Dia X + até 2 dias | Aceitação provisória | SESC |
| Dia X + até 30 dias | Aceitação definitiva | SESC |

Tabela 6

**8.4.2. FASE 1 – Início do Projeto**

8.4.2.1. Considera-se o início do projeto a data de assinatura do contrato.

**8.4.3. FASE 2 – Prazo limite de entrega dos equipamentos e serviços**

8.4.3.1. A(s) Contratada(s) terá o prazo limite de 90 dias corridos, após a assinatura do contrato, para efetuar a entrega dos equipamentos e serviços descritos neste termo de referência nas localidades especificadas pelo SESC;

8.4.3.2. Os equipamentos e serviços deverão ser entregue na Contratante, em dias úteis, durante o horário de 09:00 as 12:00 e de 14:00 as 17:00hs;



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



#### 8.4.4.FASE 3 - Recebimento definitivo

8.4.4.1. O recebimento dos equipamentos e serviços se dará em duas etapas, a saber:

8.4.4.2. Provisoriamente, no ato da entrega, para efeito de posterior verificação do funcionamento e da conformidade dos equipamentos com as especificações;

8.4.4.3. Definitivamente, após a verificação dos serviços e constatação do pleno funcionamento dos mesmos.

8.4.4.4. O prazo máximo para a emissão do recebimento definitivo dos serviços será em até 30 (trinta) dias, contado a partir do fim da FASE 2.

8.4.4.5. Por conveniência e oportunidade, os prazos descritos na Tabela 3 poderão ser prorrogados pela Administração Pública, fazendo-se constar no processo administrativo pertinente, a respectiva justificativa.

## 9. LOCAIS DE ENTREGA

9.1. Os serviços de telecomunicação conforme estabelecidos neste Termo de Referência deverão ser entregues nas unidades do SESC, conforme especificado na Tabela 4, devendo a entrega ser previamente agendada com os representantes indicados na planilha.

9.2. As despesas de custeio com deslocamento de equipamentos e técnicos, bem como de transporte, diárias, seguro, impostos, instalações, obras civis e mão de obra, ou quaisquer outras envolvidas na entrega dos serviços são de exclusividade da(s) CONTRATADA(S).

## 10. DO PRAZO DE ENTREGA

10.1. Após assinatura do contrato as estações de impressão devem ser entregues e instaladas em no máximo 90 (dias) dias corridos, incluindo neste prazo, a implementação das seguintes soluções:

10.1.1. Customização das configurações dos equipamentos;

10.1.2. Identificação dos equipamentos;

10.1.3. Treinamento de equipe do Sesc em Sergipe;

10.2. O não cumprimento do prazo acima mencionado implicará na aplicação de sanções administrativas.

## 11. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

11.1. A CONTRATADA deverá realizar a reunião de Kick-off no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato. A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE.

11.2. Nesta reunião A CONTRATADA deverá designar um gerente de projeto responsável pela liderança técnica e administrativa do projeto de instalação.



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



11.3. A instalação deverá ser efetuada de forma a não comprometer o funcionamento dos sistemas, recursos ou equipamentos atualmente em operação no ambiente da CONTRATANTE.
11.4. A empresa CONTRATADA deverá prever em sua proposta os serviços de instalação, configuração, ativação, testes e passagem de conhecimento.

## 12. SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO

12.1. A CONTRATADA deverá realizar a instalação dos equipamentos, software e acessórios, deixando-os em pleno funcionamento.
12.2. A CONTRATADA deverá considerar no Plano de Migração, a possibilidade de reverter qualquer etapa da atividade, caso sejam encontrados problemas durante a migração.

## 13. VISTORIA FACULTATIVA

13.1. A licitante poderá vistoriar o local onde serão executados os serviços, objeto deste Pregão, em companhia de um servidor do SESC, para inteirar-se das condições das instalações e do grau de dificuldade existentes.
13.2. O horário para visita será realizado das 08 às 13 horas, o qual deverá ser agendado, com antecedência mínima de 24 (vinte quatro) horas.
13.3. O agendamento da visita deverá ser realizado através dos telefones: 79 3216-2765, ou e-mail: informatica@se.sesc.com.br.
13.4. A vistoria técnica ocorrerá até a data final para o recebimento das propostas.
13.5. Um Termo de Vistoria Facultativa será emitido após a conclusão da visita.
13.6. A licitante que optar por não realizar vistoria não poderá alegar desconhecimento das condições de execução dos serviços para desobrigar-se do contrato.

## 14. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

14.1. Outorga da ANATEL para explorar Serviços de Rede Especializados – SER – ou Serviços de Comunicação Multimídia – SCM.
14.2. Atestado de Capacidade de Entrega - Apresentar Atestado de Capacidade Técnica para link dedicado de internet na velocidade a ser contratada ou superior, com especificação técnica: da disponibilidade, da latência e da garantia de tráfego dos pacotes IPv4 e IPv6 e serviços de DDoS.
14.3. Atestado de Capacidade de Entrega - Apresentar Atestado de Capacidade Técnica para link MPLS a ser contratada ou superior, com especificação técnica: da disponibilidade, da latência e da garantia de tráfego dos pacotes IPv4 e IPv6.



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



14.4. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária, especificada no contrato social vigente.

14.5. A LICITANTE disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados.

14.6. A LICITANTE deverá emitir declaração que cumpre todos os requisitos técnicos do edital, se responsabilizando por isso, sendo que os requisitos técnicos serão validados pela equipe técnica de homologação.

14.7. Declaração emitida pelo ARREMATANTE que comprove possuir POPs (Points of Presence) próprios no Brasil, sendo exigido a presença de pelo menos 1 (um) POP na cidade de Aracaju/SE, após a assinatura do contrato. Somente serão aceitos como POPs válidos aqueles que possuam largura de banda mínima de 2 Gbps e apresentem redundância nos links de comunicação de dados com o "backbone" da prestadora de serviço.

14.8. Caso a LICITANTE não comprove as exigências previstas neste Termo de Referência por meio das documentações requeridas, será desclassificada.

14.9. A equipe técnica da CONTRATANTE se reserva o direito de realizar diligências, visitas técnicas e entrevistas, de modo a certificar-se da veracidade dos documentos apresentados pela empresa proponente.

14.10. Serão desclassificados os licitantes que não atenderem à solicitação de apresentação de documentação técnica que comprove todas as características técnicas exigíveis no Termo de Referência.

14.11. Certidão de registro da empresa no CREA ou CFT ou visto no CREA ou CFT.

## 15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

15.1. Cumprir fielmente as obrigações assumidas em contrato, observando as definições técnicas deste Termo de Referência, iniciando e prestando os serviços no prazo estipulado, na forma e nas condições pactuadas;

15.2. Manter-se, durante a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação apresentadas quando da assinatura do mesmo;

15.3. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de serviços extras;



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



15.4. Submeter à aprovação do contratante qualquer alteração que se tornar essencial à continuação da execução ou prestação dos serviços;

15.5. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, até 50% do seu valor inicial;

15.6. Refazer os serviços nos quais se verifiquem danos ou qualquer defeito nos materiais e equipamentos utilizados, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação que lhe for entregue oficialmente, sob pena sofrer sanções por inexecução contratual;

15.7. Comunicar ao contratante, por escrito, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis que antecedem o prazo de início dos serviços, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos da execução dos serviços, propondo as ações corretivas necessárias para a execução dos mesmos;

15.8. Obter todo e qualquer tipo de licença junto aos órgãos fiscalizadores para o perfeito e efetivo fornecimento da solução ofertada, sem ônus adicional para o contrato;

15.9. Arcar com todas as despesas referentes à prestação dos serviços, tais como frete, seguro, taxas, transportes e embalagens, bem como os encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais e salários dos seus empregados, para entrega do serviço no prazo estipulado;

15.10. Cumprir com as normas de segurança e medicina do trabalho durante possível estadia dos seus profissionais nas instalações do contratante;

15.11. Responder pelos danos de qualquer natureza que venham a sofrer seus empregados, terceiros ou o contratante, em razão de acidentes, ou de ação, ou de omissão dolosa ou culposa de seus empregados.

15.12. Agendar, pelo telefone do SESC (79)3316-2765, a entrega de equipamentos ou materiais, dentro do horário das 08h às 12h e das 14h às 17h, de segunda a sexta- feira, em dias úteis, a fim de que seja designado pessoal técnico da Contratante, para a verificação e acompanhamento;

15.13. Manter seus funcionários ou representantes credenciados devidamente identificados quando da execução de qualquer serviço nas dependências do contratante referente ao objeto contratado observando as normas de segurança (interna e de conduta);

15.14. Atender às solicitações emitidas pela gestão do contrato quanto ao fornecimento de informações e/ou documentação;

15.15. Manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços,



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros;

15.16. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização, pela Contratante, da Solução Contratada, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

15.17. Manter durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução Contratada;

15.18. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução Contratada durante a execução do contrato;

15.19. Fornecer, sempre que solicitado, amostra para realização de Prova de Conceito para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas;

15.20. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução fornecida sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, à Administração;

15.21. Cumprir os níveis de serviços estabelecidos;

15.22. Entregar toda documentação necessária para a Transferência de Conhecimento;

15.23. Indicar o preposto para, em todas as questões relativas ao cumprimento dos serviços, representar a contratada, de forma a garantir a presteza e a agilidade necessária ao processo decisório. O Preposto será o responsável da contratada pela execução do contrato, e deverá e reportar-se ao contratante, indicando seu cargo, endereço comercial com CEP, número de telefone fixo e celular, e endereço eletrônico;

15.24. Emitir os relatórios gerenciais, conforme definido neste Termo de Referência;

## 16. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

16.1. Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada;

16.2. Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços de instalação e de assistência técnica, devendo para tanto nomear um fiscal de contrato e um gestor, ou uma comissão, que responsabilizar-se-ão pelo acompanhamento dos serviços, conferência e ateste das faturas e cumprimento das demais exigências previstas no contrato;

16.3. Observar para que, durante a vigência do contrato, sejam mantidas, pela contratada, as compatibilidades com as obrigações assumidas e todas as condições e qualificações exigidas para



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



a pactuação;

16.4. Comunicar formal, circunstanciada e tempestivamente à contratada, qualquer anormalidade ocorrida durante a execução do contrato;

16.5. Promover os pagamentos na forma pactuada;

16.6. Receber e atestar as faturas, quando do aceite definitivo, conforme condições e especificações constantes deste Termo de Referência;

16.7. Indicar um técnico para acompanhar a entrega dos produtos;

16.8. Permitir acesso dos profissionais da contratada às suas dependências quando da prestação dos serviços;

16.9. Receber e conferir a solução entregue, procedendo à imediata devolução daquela que se encontrar com especificação diversa do exigido no contrato;

16.10. Solicitar assistência técnica imediata quando da constatação de algum defeito na operacionalização da Solução;

16.11. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;

16.12. Exigir, uma vez comprovada a necessidade, o imediato afastamento do ambiente da SESC, de qualquer profissional e/ou preposto da contratada que, por justas razões, vier a desmerecer a confiança, embarace a fiscalização ou, ainda, que venha a se conduzir de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem delegadas;

16.13. Solicitar ao Gestor do Contrato as decisões e providências que ultrapassem a sua competência, em tempo hábil, para adequada adoção das medidas julgadas cabíveis, quando a contratada não cumprir com as obrigações avençadas.

## 17. DIRETRIZES ANTICORRUPÇÃO

As partes concordam que executarão as obrigações contidas neste contrato de forma ética e de acordo com os princípios aplicáveis ao SESC na forma da lei vigente.

**§ 1 –** A **CONTRATADA** assume que é expressamente contrária à prática de atos que atentem contra o patrimônio e a imagem do SESC.

**§ 2 –** Nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar, a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por cinta própria quanto por meio de



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

**§ 3 –** As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes e as determinações deste contrato.

## 18. DA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

18.1. **Proteção dos Dados Pessoais** - A Contratada, por si e por seus colaboradores, obriga- se, sempre que aplicável, a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física ("**Titular**") identificada ou identificável ("**Dados Pessoais**") e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018 ("**Lei Geral de Proteção de Dados**"), além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos Dados do SESC, o que inclui os Dados dos clientes deste.

18.2. **Diretrizes de tratamento** - A Contratada seguirá as instruções recebidas do SESC em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, devendo a Contratada garantir sua licitude e idoneidade, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

18.3. **A Contratada deverá corrigir**, completar, excluir e/ou bloquear os Dados Pessoais, caso seja solicitado pelo SESC.

18.4. **Solicitações de Titulares** - A Contratada deverá notificar o SESC sobre as reclamações e solicitações dos Titulares de Dados Pessoais (por exemplo, sobre a correção, exclusão, complementação e bloqueio de dados).

18.5. **Confidencialidade dos Dados Pessoais** - A Contratada, incluindo todos os seus colaboradores, compromete-se a tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais, exceto se já eram de conhecimento público sem qualquer contribuição da Contratada, ainda que este Contrato venha a ser resolvido e independentemente dos motivos que derem causa ao seu término ou resolução.

18.6. **Conformidade da Contratada** - A Contratada deverá monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus funcionários e sub-operadores com as respectivas obrigações de



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



proteção de Dados Pessoais em relação aos serviços e deverá fornecer ao SESC relatórios sobre esses controles sempre que for solicitado.

18.7. **Monitoramento de conformidade** - O SESC terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da Contratada com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a Contratada possui perante a Lei e este Contrato.

18.8. **Propriedade dos Dados** - O presente Contrato não transfere a propriedade ou controle dos dados do SESC, ou dos clientes deste, inclusive Dados Pessoais, para a Contratada ("Dados"). Os Dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos Serviços ora contratados são e continuarão de propriedade do SESC, inclusive sobre qualquer novo elemento de Dados, produto ou subproduto que seja criado a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato.

18.9. **Atuação restrita** - O SESC não autoriza a Contratada a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de Dados, produtos ou subprodutos que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato.

18.10. **Devolução dos Dados** - A Contratada se compromete a devolver todos os Dados que vier a ter acesso, em até 30 (trinta) dias, nos casos em que:

- O SESC solicitar;
- O Contrato for rescindido ou;
- Com o término do presente Contrato. Em adição, a Contratada não deve guardar, armazenar ou reter os Dados por tempo superior ao prazo legal ou necessário para a execução do presente Contrato.

18.11. **Regresso** - Fica assegurado ao SESC, nos termos da lei, o direito de regresso em face da Contratada diante de eventuais danos causados por esta em decorrência do descumprimento das obrigações aqui assumidas em relação a Proteção dos Dados.

18.12. **Auditoria**. A Contratada reconhece e aceita que o SESC tem o direito de realizar auditoria, por si ou por terceiro indicado por este, de forma presencial ou remota, com a finalidade de verificar a conformidade da Contratada quanto à legislação de proteção de dados aplicável.

## 19. DA VERACIDADE DO DOCUMENTO



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



19.1. O **FORNECEDOR** deverá indicar o e-mail do representante legal que assinará este Contrato, bem como comunicar por escrito qualquer alteração posterior, no endereço eletrônico apresentado, a fim de que o SESC possa enviar o documento aos signatários por e-mail, com o objetivo de obter as assinaturas eletrônicas por meio da plataforma **dropsigner**;

19.2. As Partes reconhecem a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia desta Ata, nos termos do art. 219 do Código Civil, em formato eletrônico e/ou assinado pelas Partes por meio de certificados eletrônicos, ainda que sejam certificados eletrônicos não emitidos pela ICP-Brasil, nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.220-2, de 24 de agosto de 2001 ("MP nº 2.220- 2"), como, por exemplo, por meio do upload e existência desta Ata, bem como a aposição das respectivas assinaturas eletrônicas nesta Ata, na plataforma **dropsigner**;

19.3. Adicionalmente, as Partes expressamente anuem, autorizam, aceitam e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação de autoria das Partes signatárias desta Ata por meio de suas respectivas assinaturas nesta Ata por meio de certificados eletrônicos, ainda que sejam certificados eletrônicos não emitidos pela ICP-Brasil, nos termos do art. 10, § 2º, da MP nº 2.220-2, como, por exemplo, por meio da aposição das respectivas assinaturas eletrônicas nesta Ata na plataforma de **dropsigner**, sendo certo que quaisquer de tais certificados será suficiente para a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia desta Ata, bem como a respectiva vinculação das Partes aos seus termos.

19.4. Por fim, nos termos do art. 220 do Código Civil, as Partes expressamente anuem e autorizam que, eventualmente, as assinaturas das Partes não precisam necessariamente ser apostas na mesma página de assinaturas deste termo de referência.

## 20. PENALIDADES

20.1. Havendo inadimplemento total ou parcial dos serviços contratados, a CONTRATADA fica sujeita às seguintes penalidades:

- Advertência;
- **Multa de até 10 %** (dez por cento) do valor do contrato;
- Rescisão contratual;
- Impedimento de licitar e contratar com o CONTRATANTE por até dois anos.

20.2. À CONTRATADA, poderá ser aplicada multas pelo CONTRATANTE e de eventuais perdas e danos, a serem apuradas na forma da legislação em vigor;



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



20.3. A CONTRATADA ficará ainda sujeita à multa de 5% (cinco por cento) do valor do contrato quando a, critério do CONTRATANTE, embora havendo motivo para a resolução do contrato, este não for declarado;

20.4. A multa será aplicada pelo CONTRATANTE, no caso do item anterior, justificada a não resolução do contrato;

20.5. As multas poderão ser descontadas dos pagamentos das faturas da CONTRATADA devidas ao CONTRATANTE;

20.6. Caberá recurso à CONTRATADA quando da aplicação de qualquer multa, porém, somente após o recolhimento do valor respectivo à tesouraria do CONTRATANTE;

20.7. Não será aplicada a referida multa, caso seja comprovada que o motivo da paralisação não tenha sido causado pela CONTRATADA.

## 21. GARANTIA DE CONTINUIDADE

21.1. Na hipótese de haver rescisão motivada pela CONTRATADA, será assegurado ao CONTRATANTE o direito de retenção temporária dos equipamentos disponibilizados neste contrato, a fim de evitar a parada dos serviços, até que o Sesc promova uma nova contratação, tudo isso não podendo ultrapassar o prazo de 06 (seis) meses desde a rescisão.

## 22. VIGÊNCIA DO CONTRATO

21.1. O prazo será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, até o limite de até 120 (cento e vinte) meses, conforme Resolução SESC nº 1.593/2024;

21.2. Os valores serão reajustados pelo IGP-DI (Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna), acumulado nos últimos 12 (doze) meses.

## 23. REGIME DE EXECUÇÃO, PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

23.1. Pela prestação dos serviços ora ajustados, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, em até 30 (trinta) dias após a execução dos serviços, a aceitação dos serviços e a devida emissão da nota fiscal, acompanhada das certidões de regularidade junto ao INSS, FGTS, FAZENDA FEDERAL, ESTADUAL, FAZENDA MUNICIPAL e CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS - CNDT, sendo vedada



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



a negociação de faturas ou títulos de crédito com instituições financeiras, não sendo aceitos boletos bancários;

23.2. O documento fiscal deverá ser **emitido somente entre os dias 1 e 20 de cada mês** e apresentado ao **CONTRATANTE** no máximo **até o dia 20 do mês de sua emissão**;

23.3. Na hipótese de emissão entre os **dias 21 e 31**, este deverá ser **CANCELADO** pelo **CONTRATADO** e providenciada nova emissão a partir do **primeiro dia útil do mês** subsequente;

23.4. É vedado à CONTRATADA negociar os títulos de crédito emitidos contra o SESC, bem como o CONTRATANTE não realizará pagamento antecipado.

## 24. GESTOR DO CONTRATO

24.1. A GESTÃO DO CONTRATAÇÃO SERÁ EXERCIDA PELO COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO SESC SERGIPE.

24.2. PELO GERENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

24.3. CONTATO: (79) 3216-2799.

## ANEXO II

## MODELO SUGERIDO DE PROPOSTA



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



**AO**
**SESC**
**Edital de Pregão Eletrônico nº. 26/0057-2**

| DADOS DA EMPRESA: | |
|---|---|
| **RAZÃO SOCIAL:** | |
| **CNPJ:** | |
| **ENDEREÇO:** | |
| **CIDADE:** | |
| **ESTADO:** | |
| **CEP:** | |
| **TELEFONE:** | |
| **E-MAIL:** | |
| **NOME DA PESSOA QUE IRÁ ASSINAR O TERMO DE XXXXXXXX** | |
| **CPF:** | |
| **RG.:** | |
| **DADOS BANCÁRIOS PARA DEPÓSITO:** | |
| **BANCO:** | |
| **AGÊNCIA:** | |
| **CONTA-CORRENTE:** | |

A presente proposta tem como objeto a **CONTRATAÇÃO DE TELECOMUNICAÇÕES PARA FORNECIMENTO DE REDE CORPORATIVA DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO DE DADOS MPLS E LINK DE INTERNET DEDICADA COM ANTI-DDOS, PROVENDO TRÁFEGO DE DADOS, VOZ E IMAGEM ENTRE AS UNIDADES DO SESC – SERVIÇO SOCIAL DO COMERCIO AR/SE, PARA ATENDER AS UNIDADES, SITUADAS NAS CIDADES DE ARACAJU, NOSSSA SENHORA DO SOCORRO, INDIAROBA, ITABAIANA E TOBIAS BARRETO, DENTRO DO ESTADO DE SERGIPE,** de acordo com as especificações mínimas obrigatórias constantes no termo de referência do Pregão Eletrônico nº. **26/0057-2** do Departamento Regional do SESC/SE.

| Lote | Especificação | Und | Qtd | Marca | Valor Unitário R$ | Valor Total R$ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | | |
| **Valor Total ----------R$** | | | | | | |
| **Valor Total por Extenso:** | | | | | | |

- **OBSERVAÇÃO 1 - O JULGAMENTO SERÁ MENOR PREÇO POR LOTE.**
- **OBSERVAÇÃO 2 - O Serviço Social do Comércio – SESC/AR/SE, vem através deste advertir a todos os licitantes, que não está hesitando penalizar empresas que descumpram o pactuado.**

**Solicitamos que as empresas apresentem suas propostas e lances de forma consciente, com a certeza de que poderão entregar os objetos da forma como foi pedido no edital e dentro dos prazos, preços e padrões de qualidade exigidos.**



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



**Vale lembrar também que os pedidos de realinhamento de preço são exceções à regra, destinados sempre a situações excepcionalíssimas, e somente serão deferidos, se em total consonância com a lei.**

**Ratificamos, portanto, que as propostas sejam efetivadas de forma séria e consciente, visando evitar problemas, tanto para o SESC/AR/SE como para as empresas licitantes.**

Validade da Proposta: XX DIAS (MÍNIMO DE 60 DIAS).

- Declaro ciência e concordância com todos os itens estabelecidos no edital de licitação em epígrafe.
- Declaro que nos preços apresentados estão incluídos todas as despesas com encargos sociais, tributos, descontos, emolumentos, impostos, despesas diretas e indiretas em geral, insumos, materiais e demais condições do objeto da licitação que sejam devidas em decorrência, direta e indireta, do **XXXXXXXXX** que será firmado, inclusive lucro.

CIDADE/ESTADO, ..... de ..... de 2026.

**Assinatura do representante legal**



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



## ANEXO III

## MODELO DE CREDENCIAMENTO



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



**AO**
**SESC/SE**
**Pregão Eletrônico nº. 26/0057-2**

**Prezados Senhores,**

Através do presente, credenciamos o(a) Sr.(a) _____, portador(a) da Cédula de Identidade n. _____ e CPF nº._____, a participar da licitação instaurada pelo SESC/SE, modalidade Pregão Eletrônico, nº._____, supra-referenciado, na qualidade de **representante legal,** outorgando-lhes poderes para pronunciar-se em nome desta empresa, visando formular propostas e lances, negociar preços, declarar a intenção de interposição de recurso de reconsideração, renunciar ao direito da interposição de recurso e praticar todos os demais atos inerentes ao certame.

Local e data,

*Assinatura do Outorgante.

***Deverá ser juntado ao credenciamento, documentos que comprovem que o outorgante tem poderes para assinar como representante da licitante.**



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



## ANEXO IV

## DECLARAÇÃO RELATIVA À MENORES



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



Ao
SESC/SE
Comissão Permanente de Licitação

**Pregão Eletrônico nº 26/0057-2**

***Prezados Senhores,***

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, por meio de seu representante legal, Sr. (a)_____, portador da Cédula de Identidade nº _____, CPF nº _____, **DECLARA**, para fins do disposto na Constituição Federal, que não emprega menor de **18 (dezoito)** anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menores de **16 (dezesseis)** anos, salvo se na condição de aprendiz, a partir dos **14 (quatorze)** anos.

**Local, XX de XXXX de 2026.**

_____
Assinatura do Representante Legal

**(Carimbo da Licitante)**



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



## ANEXO V

## DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES DO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO



Rua Dom José Tomaz, 235, Bairro São José, Aracaju – SE. CEP 49.015-090 • Tel.: (79) 3216-2712/2733 • E-MAIL: licitacao@se.sesc.com.br
SESC – Uma Empresa Privada, integrada ao Sistema Fecomércio, mantida e administrada pelo Empresário do Comércio.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b

**Serviço Social do Comércio**
**Departamento Regional em Sergipe**

Ao
SESC/SE
Comissão Permanente de Licitação

**Pregão Eletrônico nº. 26/0057-2**

***Prezados Senhores,***

Eu, **(Nome completo)**, representante legal da empresa **(nome da pessoa jurídica)** interessada em participar do processo licitatório na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 26/0057-2**, do SESC, Administração Regional no Estado de SERGIPE, declaro que recebi a documentação pertinente ao instrumento convocatório, e que estou ciente e concordo com todas as condições contidas/estabelecidas no referido Edital.

**Local, XX de XXXX de 2026.**

_____
Assinatura do Representante Legal

**(Carimbo da Licitante)**

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



# ANEXO VI

## MINUTA DO CONTRATO

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



MINUTA DE CONTRATO – Nº XXX/2026

| QUALIFICAÇÃO DA CONTRATANTE | |
|---|---|
| **RAZÃO SOCIAL:** | SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SERGIPE |
| **ENDEREÇO:** | RUA DOM JOSÉ THOMAZ Nº 235, BAIRRO SÃO JOSÉ, CEP 49.015-090, ARACAJU/SE |
| **CNPJ:** | 03.637.549/0001-80 |
| **REPRESENTANTE LEGAL:** | JOSÉ MARCOS DE ANDRADE<br>PRESIDENTE DO SESC/SE<br>CPF: 296.061.875-00 |

| QUALIFICAÇÃO DA CONTRATADA | |
|---|---|
| **RAZÃO SOCIAL:** | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| **ENDEREÇO:** | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| **CNPJ:** | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| **REPRESENTANTE LEGAL:** | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX<br>XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX |

Tem entre si justo e acertado o presente contrato, que se regerá em conformidade com o **PREGÃO ELETRÔNICO nº 26/0057-2,** pela Resolução SESC Nº ***1.593/2024,*** **de 02 de maio de 2024** e mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO:**

Constitui objeto do presente contrato a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, COM FORNECIMENTO DE REDE CORPORATIVA DE COMUNICAÇÃO DE DADOS MPLS E LINK DEDICADO DE ACESSO À INTERNET COM PROTEÇÃO ANTI-DDoS, DESTINADOS AO TRANSPORTE E À INTERCONEXÃO DE TRÁFEGO DE DADOS, VOZ E IMAGEM PARA ATENDER AS UNIDADES DO SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC/SE**, conforme detalhamentos e especificações técnicas do edital de licitação, independente de transcrição.

**CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA:**

O presente contrato entrará em vigor na data da sua assinatura, perdurando pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado mediante aditivo contratual até o limite máximo de 10 (dez) anos conforme Art. 33 da Resolução Sesc nº 1.593/2024, desde que a pesquisa de mercado demonstre que o preço registrado atualizado se mantém vantajoso a cada prorrogação.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO E PRAZO DE EXECUÇÃO:**

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



Pela prestação dos serviços ora ajustados, o **CONTRATANTE** pagará à contratada, os valores constantes na tabela abaixo:

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

**Parágrafo Único**: Eventuais alterações contratuais, inclusive a possibilidade de revisão de preço anual, que deverá ser solicitada pelo Contratante, será formalizada através de termos aditivos. O reajuste de preços anual será baseado no IGP-DI (Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna), acumulado nos últimos 12 (doze) meses anteriores ao penúltimo mês de vigência do presente Contrato.

**CLÁUSULA QUARTA– FORMA DE PAGAMENTO**:

4.1 Pelo serviço adquirido, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, em até 30 (trinta) dias após a execução dos serviços, a aceitação dos serviços e a devida emissão da nota fiscal, acompanhada das certidões de regularidade junto ao INSS, FGTS, FAZENDA FEDERAL, ESTADUAL, FAZENDA MUNICIPAL e CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS - CNDT, sendo vedada a negociação de faturas ou títulos de crédito com instituições financeiras, não sendo aceitos boletos bancários;

4.2 O documento fiscal deverá ser emitido somente entre os dias 1 e 20 de cada mês e apresentado ao CONTRATANTE no máximo até o dia 20 do mês de sua emissão;

4.3 A emissão de documento fiscal entre os dias 21 a 31, deverão ser cancelados pela CONTRATADA e emitido novo documento a partir do 1º dia útil do mês subsequente;

4.4 É vedado à CONTRATADA negociar os títulos de crédito emitidos contra o SESC, bem como o CONTRATANTE não realizará pagamento antecipado;

4.5 O descumprimento das exigências apresentadas no item 4.1, desta CLÁUSULA, acarretarão na suspensão do pagamento;

4.6 Caso o pagamento seja suspenso devido à ausência de qualquer documento exigido no item 4.1 ou erro de preenchimento em Fatura/Nota Fiscal, a empresa não poderá suspender os serviços/fornecimentos, bem como responsabilizar o Sesc/SE pelo pagamento de juros, multas ou correções monetárias.

**CLÁUSULA QUINTA – OBRIGAÇÕES DAS PARTES (CONTRATANTE E CONTRATADA)**:

**I – DA CONTRATANTE:**

1. Fornecer à **CONTRATADA** as informações necessárias a respeito do contrato.

2. Comunicar previamente à **CONTRATADA**, qualquer modificação ou criação de novas normas e procedimentos a serem observados na execução do serviço objeto desse Contrato.

3. Informar à **CONTRATADA**, de forma expressa, com antecedência mínima de 24 horas, o cumprimento de ordens ou determinações, salvo as de caráter emergencial ou por casos fortuitos.

**II – DA CONTRATADA:**

1. Realizar o serviço objeto do presente contrato, conforme especificações técnicas constantes no Termo de Referência e Edital;

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



2. Tomar todas as providências necessárias para a legalização de suas atividades visando a execução da prestação de serviço para Sesc/SE;

3. As obrigações da contratada estão especificadas no termo de referência, o qual é anexo e parte integrante do edital, independentemente de transcrição;

4. Deverá haver disponibilidade de empregados da **CONTRATADA** para o atendimento a serviços eventuais que possam ocorrer, os quais devem estar convenientemente trajados e devidamente identificados;

5. Responsabilizar-se pelo recolhimento de encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, decorrentes da execução do serviço objeto dessa licitação, isentando o **CONTRATANTE,** inclusive judicialmente, de qualquer responsabilidade quanto a estes;

6. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes ou incidentes que venham a ocorrer durante a execução do contrato, assim como por danos causados por pessoal sob sua responsabilidade ao patrimônio do **CONTRATANTE** ou de terceiros, isentando o **CONTRATANTE** de quaisquer reclamações ou indenizações que possam surgir em consequência destes;

7. Respeitar as normas e procedimentos administrativos adotados pelo **CONTRATANTE**, na forma da legislação vigente e sua regulamentação, responsabilizando-se por quaisquer transgressões, de sua parte, e de seus empregados;

8. Responsabilizar-se por quaisquer processos ou ações, judiciais ou administrativas, surgidas em decorrência da execução objeto desse Contrato, que sejam causados por ação, omissão, imprudência, imperícia ou negligência de seus empregados ou prepostos;

9. Isentar, totalmente, o **CONTRATANTE** de toda e qualquer responsabilidade quanto a danos ou prejuízos que lhes sejam causados, por seus empregados ou por terceiros;

10. Franquear e facilitar ao **CONTRATANTE** ou preposto devidamente credenciado, a fiscalização do serviço objeto desse Contrato fornecendo, quando solicitado, todos os dados relativos a este, que sejam julgados necessários ao bom entendimento e acompanhamento do serviço, sem que tal fiscalização implique em transferência de responsabilidade para o **CONTRATANTE** ou seu preposto;

11. Responsabilizar-se pelos atos culposos e dolosos de seus empregados e prepostos, praticados no horário do serviço ou não, ressarcindo quaisquer prejuízos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, comprovados e comunicados por escrito, no prazo máximo de 72 horas após a ocorrência. A apuração e comprovação dessa responsabilidade serão feitas por sindicância executada por ambas as partes, com prazo de conclusão de 72 horas, prorrogável por igual período;

12. Preservar e manter o **CONTRATANTE** a salvo de quaisquer reivindicações, demandas, queixas e representações de qualquer natureza, decorrentes de sua ação bem como ação de empresas contratadas ou de quaisquer pessoas vinculadas à **CONTRATADA**;

13. A CONTRATADA se obriga a credenciar prepostos para representá-la, permanentemente, junto à CONTRATANTE, com a incumbência de resolver todos os assuntos relativos à execução do presente contrato.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



**CLÁUSULA SEXTA - PENALIDADES:**

I-Havendo inadimplemento total ou parcial dos serviços contratados, a CONTRATADA fica sujeita às seguintes penalidades:

1. Advertência;

2. Multa de até 10% (dez por cento) do valor do contrato;

3. Rescisão contratual;

4. Impedimento de licitar e contratar com o CONTRATANTE por até 03 (três) anos.

II-As multas poderão ser descontadas dos pagamentos das faturas da **CONTRATADA** devidas ao **CONTRATANTE**.

III-Caberá recurso à **CONTRATADA** quando da aplicação de qualquer multa, porém somente após o recolhimento do valor respectivo à Tesouraria do **CONTRATANTE**.

**CLÁUSULA SÉTIMA – RESCISÃO CONTRATUAL:**

I.O **SESC/SE** poderá rescindir o presente contrato, sem que assista à **CONTRATADA** qualquer direito de indenização, nos seguintes casos:

1. Não cumprimento ou o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações ou prazos, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na Cláusula Sétima;

2. A decretação de falência ou a instauração de insolvência, dissolução da **CONTRATADA**;

3. A ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

II. As partes poderão rescindir o presente contrato, sem que assista a outra, qualquer direito de indenização, mediante comunicação, por escrito, com 60 (sessenta) dias de antecedência;

**CLÁUSULA OITAVA – CONDIÇÕES PARA MANUTENÇÃO DO CONTRATO**:
A **CONTRATADA** deverá manter durante toda a relação contratual todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório que originou a presente contratação.

**CLÁUSULA NONA – COMUNICADOS AS PARTES:**

Todas as comunicações relativas a este contrato serão consideradas como regularmente efetuadas, se protocoladas para os seguintes endereços:

Do **SESC/SE:** RUA DOM JOSÉ THOMAZ, 235, 2º ANDAR, SETOR DE LICITAÇÕES, BAIRRO SÃO JOSÉ, ARACAJU/SE, TELEFONE – 79-3216-2712/2733.

Da(s) **CONTRATADA(s):** no endereço indicado no preâmbulo deste contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA – GESTOR DO CONTRATO:**

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



O gestor do presente contrato será designado mediante ato normativo interno e informado, quando da assinatura, à empresa contratada.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – OUTRAS DISPOSIÇÕES:**

Este contrato poderá ser complementado ou acrescido em até 50% (cinquenta por cento), conforme ARTIGO 38 da RESOLUÇÃO SESC DN 1.593/2024, havendo ainda a possibilidade de supressões nos limites estabelecidos entre as partes, conforme §1º do artigo.

**CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA – ANTICORRUPÇÃO:**

12.1 As partes concordam que executarão as obrigações contidas neste contrato de forma ética e de acordo com os princípios aplicáveis ao Sistema SESC, Considerando a publicação da **Resolução nº 1.593/2024,** de 02/05/24.

12.2 A CONTRATADA assume que é expressamente contrária à prática de atos que atentem contra o patrimônio e à imagem do Sistema SESC.

12.3 Nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar, a quem quer que seja, ou aceitar, ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por meio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras, ou benefícios de qualquer espécie, que constituam prática ilegal ou de corrupção, sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta, quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

12.4. As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes e as determinações deste contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS**

13.1 **Proteção dos Dados Pessoais** - A Contratada, por si e por seus colaboradores, obriga- se, sempre que aplicável, a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física ("**Titular**") identificada ou identificável ("**Dados Pessoais**") e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a **Lei 13.709/2018** ("**Lei Geral de Proteção de Dados**"), além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos Dados do SESC/SE, o que inclui os Dados dos clientes deste.

13.2 **Diretrizes de tratamento** - A Contratada seguirá as instruções recebidas do SESC/SE em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, devendo a Contratada garantir sua licitude e idoneidade, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



13.3 A Contratada deverá corrigir, completar, excluir e/ou bloquear os Dados Pessoais, caso seja solicitado pelo SESC/SE.

13.4 **Solicitações de Titulares** - A Contratada deverá notificar o SESC/SE sobre as reclamações e solicitações dos Titulares de Dados Pessoais (por exemplo, sobre a correção, exclusão, complementação e bloqueio de dados).

13.5 **Confidencialidade dos Dados Pessoais** - A Contratada, incluindo todos os seus colaboradores, compromete-se a tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais, exceto se já eram de conhecimento público sem qualquer contribuição da Contratada, ainda que este Contrato venha a ser resolvido e independentemente dos motivos que derem causa ao seu término ou resolução.

13.6 **Conformidade da Contratada** - A Contratada deverá monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus funcionários e sub-operadores com as respectivas obrigações de proteção de Dados Pessoais em relação aos serviços e deverá fornecer ao SESC/SE relatórios sobre esses controles sempre que for solicitado.

13.7 **Monitoramento de conformidade** - O SESC/SE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da Contratada com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a Contratada possui perante a Lei e este Contrato.

13.8 **Propriedade dos Dados** - O presente Contrato não transfere a propriedade ou controle dos dados do SESC/SE, ou dos clientes deste, inclusive Dados Pessoais, para a Contratada ("Dados"). Os Dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos Serviços ora contratados são e continuarão de propriedade do SESC/SE, inclusive sobre qualquer novo elemento de Dados, produto ou subproduto que seja criado a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato.

13.9 **Atuação restrita** - O SESC/SE não autoriza a Contratada a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de Dados, produtos ou subprodutos que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato.

13.10 **Devolução dos Dados** - A Contratada se compromete a devolver todos os Dados que vier a ter acesso, em até 30 (trinta) dias, nos casos em que:

(i) O SESC/SE solicitar;
(ii) O Contrato for rescindido ou;
(iii) Com o término do presente Contrato. Em adição, a Contratada não deve guardar, armazenar ou reter os Dados por tempo superior ao prazo legal ou necessário para a execução do presente Contrato.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



13.11 **Regresso** - Fica assegurado ao SESC/SE, nos termos da lei, o direito de regresso em face da Contratada diante de eventuais danos causados por esta em decorrência do descumprimento das obrigações aqui assumidas em relação a Proteção dos Dados.

13.12 **Auditoria**. A Contratada reconhece e aceita que o SESC/SE tem o direito de realizar auditoria, por si ou por terceiro indicado por este, de forma presencial ou remota, com a finalidade de verificar a conformidade da Contratada quanto à legislação de proteção de dados aplicável.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA VALIDADE E VERACIDADE DO DOCUMENTO:**

14.1 As Partes reconhecem a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Instrumento, nos termos do art. 219 do Código Civil, em formato eletrônico e/ou assinado pelas Partes por meio de certificados eletrônicos, ainda que sejam certificados eletrônicos não emitidos pela ICP-Brasil, nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.220-2, de 24 de agosto de 2001 ("MP nº 2.220- 2") e na Lei 14.063/2020, como, por exemplo, por meio do upload e existência deste Instrumento, bem como a aposição das respectivas assinaturas eletrônicas neste Instrumento, na plataforma **dropsigner (Portal de Assinatura Eletrônica Sesc)**.

14.2 Adicionalmente, as Partes expressamente anuem, autorizam, aceitam e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação de autoria das Partes signatárias deste Instrumento por meio de suas respectivas assinaturas neste Instrumento por meio de certificados eletrônicos, ainda que sejam certificados eletrônicos não emitidos pela ICP-Brasil, nos termos do art. 10, § 2º, da MP nº 2.220-2 e na Lei 14.063/2020, como, por exemplo, por meio da aposição das respectivas assinaturas eletrônicas neste Instrumento na plataforma **dropsigner (Portal de Assinatura Eletrônica Sesc)**, sendo certo que quaisquer de tais certificados será suficiente para a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Instrumento, bem como a respectiva vinculação das Partes aos seus termos.

14.3 Por fim, nos termos do art. 220 do Código Civil, as Partes expressamente anuem e autorizam que, eventualmente, as assinaturas das Partes não precisam necessariamente ser apostas na mesma página de assinaturas deste Instrumento.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO FORO:**

As partes elegem o Foro Central da Comarca de Aracaju/SE, para dirimir as questões oriundas deste contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 01 (via) de igual teor e forma, na presença das testemunhas instrumentárias, para que surta seus jurídicos e legais efeitos.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b

**Serviço Social do Comércio**
**Departamento Regional em Sergipe**

José Marcos de Andrade
Presidente do Sesc/SE
**Contratante**

xx
xx
**Contratada**

Testemunha 01:

Testemunha 02:

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



# ANEXO I
# TERMO DE REFERÊNCIA

**Fundamento Legal:** Resolução SESC N.º 1.593/2024

## 25. OBJETO

O OBJETO DA CONTRATAÇÃO DE TELECOMUNICAÇÕES PARA FORNECIMENTO DE **REDE CORPORATIVA DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO DE DADOS MPLS E LINK DE INTERNET DEDICADA COM ANTI-DDOS**, PROVENDO TRÁFEGO DE DADOS, VOZ E IMAGEM ENTRE AS UNIDADES DO SESC – SERVIÇO SOCIAL DO COMERCIO AR/SE, PARA ATENDER AS UNIDADES, SITUADAS NAS CIDADES DE ARACAJU, NOSSSA SENHORA DO SOCORRO, INDIAROBA, ITABAIANA E TOBIAS BARRETO, DENTRO DO ESTADO DE SERGIPE, PELO PRAZO DE 12 MESES, PODENDO SER PRORROGADO POR IGUAIS E SUCESSIVOS PERÍODOS ATÉ O LIMITE DE 120 (CENTO E VINTE) MESES.

## 26. JUSTIFICATIVA

OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, SÃO CENTRALIZADOS NO SEU EDIFÍCIO SEDE LOCALIZADO EM ARACAJU/SE, E DISPONIBILIZADOS POR MEIO DA REDE DE COMUNICAÇÃO PARA TODAS AS UNIDADE OPERACIONAIS. TAL REDE É ATUALMENTE UM SERVIÇO ESSENCIAL AO FUNCIONAMENTO DA INSTITUIÇÃO, PERMITINDO O ACESSO, DE MANEIRA RÁPIDA E SEGURA, A SISTEMAS ADMINISTRATIVOS, SISTEMAS FINALÍSTICOS, ACESSO REMOTO A DOCUMENTAÇÕES E PROCESSOS, MENSAGERIA E COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA, E VÁRIAS OUTRAS APLICAÇÕES EM REDE SEJAM AMPLAMENTE UTILIZADAS POR TODOS OS COLABORADORES NO SEU DIA A DIA.

## 27. DOS QUANTITATIVO E LOCALIDADES

27.1. A tabela a seguir contém uma visão geral das quantidades de links, e respectivas velocidades, que devem ser instalados pela contratada em cada unidade do SESC.

**LOTE 01 – LINK MPLS**

| ITEM | DESCRIÇÃO | UNIDADE | LINK MPLS (em Mbps) | VALOR MENSAL | VALOR ANUAL |
|---|---|---|---|---|---|
| 01 | LINK MPLS | HOTEL | 200 | R$ | R$ |
| 02 | | CACABS | 200 | R$ | R$ |
| 03 | | COMERCIO | 200 | R$ | R$ |
| 04 | | ESCOLA | 200 | R$ | R$ |
| 05 | | SOCORRO | 200 | R$ | R$ |
| 06 | | ITABAIANA | 200 | R$ | R$ |
| 07 | | INDIAROBA | 200 | R$ | R$ |

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 08 | | GALERIA ARTES | 200 | R$ | R$ |
| 09 | | ESCOLA TOBIAS | 200 | R$ | R$ |
| **UNIDADE SEDE ADMINISTRATIVA SERÁ O BACKBONE COM LINK MPLS DE 1800 Mbps (CONCENTRADOR).** Todos os links serão ativados mediante demanda do SESC. A edificação da Unidade de Tobias Barreto, encontra-se em fase de planejamento, com término estimado para 2027/2028. | | | | | |

Tabela 01

**LOTE 02 – LINK DE INTERNET E ANTI-DDOS**

| ITEM | DESCRIÇÃO | UNIDADE | LINK INTERNET (em Mbps) | VALOR MENSAL | VALOR ANUAL |
|---|---|---|---|---|---|
| 10 | LINK DE INTERNET DEDICADA E ANTI-DDOS | SEDE | 500 | | |
| 11 | | HOTEL | 200 | | |
| 12 | | ITABAIANA | 200 | | |
| 13 | | TOBIAS BARRETO | 200 | | |
| Todos os links serão ativados mediante demanda do SESC. A edificação da Unidade de Tobias Barreto, encontra-se em fase de planejamento, com término estimado para 2027/2028. | | | | | |

Tabela 02

**LOTE 03 – LINK DE INTERNET BECAPE E ANTI-DDOS**

| ITEM | DESCRIÇÃO | UNIDADE | LINK INTERNET (em Mbps) | VALOR MENSAL | VALOR ANUAL |
|---|---|---|---|---|---|
| 14 | LINK DE INTERNET DEDICADA E ANTI-DDOS | SEDE | 500 | | |
| O link será ativado mediante demanda do SESC. Esse link não pode ser fornecido pelo mesmo fornecedor do link principal do lote 01 da Sede Administrativa. | | | | | |

Tabela 03

27.2. Tabela com a localização de cada unidade do SESC.

| UNIDADE | CIDADE | ENDEREÇO |
|---|---|---|
| **Sede Administrativa** | ARACAJU | Rua Dom José Thomaz, 235, São José |
| **Centro de Turismo e Lazer Sesc Atalaia** | ARACAJU | Av. Santos Dumont, 543, Atalaia |
| **Centro de Atividades Prof. Carlos Alberto Sampaio** | ARACAJU | Rua Bahia, 1059, Siqueira Campos |
| **Sesc Comercio** | ARACAJU | Rua Otoniel Dórea,478, Centro |
| **Escola Sesc** | ARACAJU | Rua Frei Paulo, 154 - São José |

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



| | | |
|---|---|---|
| **Galeria de Artes** | ARACAJU | Rua Senador Rollemberg, 77 |
| **Sesc Socorro** | SOCORRO | Av. Perimental, B,250 – C. Marcos Freire II |
| **Sesc Itabaiana** | ITABAIANA | Rua Projetada "E", no Bairro Morumbi II |
| **Sesc Indiaroba** | INDIAROBA | Rod. Luiz Eduardo Magalhães SE 100 – Linha Verde |

Tabela 04

## 28. DISPOSIÇÕES GERAIS

28.1. O período inicial de implantação dos circuitos que irão compor a solução de rede pretendida deverá durar no máximo 90 (noventa) dias corridos para implantação de todos os circuitos da Rede WAN SESC.

28.2. O não cumprimento do prazo do período inicial de implantação da rede, por parte da CONTRATADA, implicará na aplicação de multa de 5% (cinco por cento), por dia de atraso referente à parcela inadimplente do valor mensal do(s) circuito(s) em questão.

28.3. Para atender as necessidades de mudança de endereço das unidades do SESC, a CONTRATADA terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos para realização da mudança de endereço, a contar da data da solicitação, conforme definido no Indicador 6 - Prazo de Atendimento a Novos Endereços (Mudança de Endereço) dos Níveis de Serviço deste Termo de Referência.

28.4. Entende-se por mudança de endereço a desativação do circuito em um endereço e a ativação em outro endereço, que deverá ser feito de maneira que a comunicação seja interrompida por, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas.

28.5. O período de, no máximo, 4 (quatro) horas estabelecido no subitem anterior deverá ser previamente agendado com a CONTRATANTE e, caso a interrupção exceda ao prazo estipulado, considerar-se-á o circuito como indisponível e sujeito às sanções, conforme estabelecido no Indicador 1 – Disponibilidade do Enlace dos Níveis de Serviço.

28.6. A CONTRATADA deverá fornecer, dimensionar, disponibilizar, instalar, configurar, monitorar, operar, gerenciar e manter os equipamentos/recursos que forem necessários para o provimento dos serviços (roteadores, modems, meios de transmissão, cabeamento WAN, acessórios necessários, dentre outros), conforme especificados neste Termo de referência. Os equipamentos serão de propriedade da CONTRATADA, que deverá ser responsável pelo suporte técnico deles, cumprindo os níveis de serviço estabelecidos neste documento.

28.7. A infraestrutura de rede da CONTRATADA (backbones, POPs, equipamentos internos, roteadores CPE, dentre outros) deverá estar sempre atualizada, dimensionada e preparada para suportar a totalidade dos serviços solicitados neste Termo de Referência, para cada subitem,

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



garantindo os níveis de desempenho especificados e verificando os valores de demanda de capacidade das conexões listados na Tabela 1,2 e 3.

28.8. Os equipamentos a serem fornecidos deverão ser novos, sem uso, nunca recondicionados, remanufaturados ou reutilizados, e em linha de fabricação pelo respectivo fabricante no momento da entrega, não sendo admitidos modelos descontinuados ou fora de produção.

28.9. Todos os equipamentos deverão ser entregues em suas embalagens originais de fábrica, acompanhados de manuais, acessórios, drivers, firmwares e demais componentes necessários ao pleno funcionamento, bem como possuir garantia mínima oficial do fabricante, conforme especificações do edital.

28.10. No caso de eventual solicitação de serviços para um local não contemplado na relação de locais da Tabela 2, a CONTRATADA, concluído o estudo de viabilidade técnica, deverá apresentar, em conjunto com o relatório do estudo citado, proposta comercial para avaliação da CONTRATANTE, conforme as premissas estabelecidas neste Termo de Referência, levando em consideração todas as tecnologias disponíveis no mercado, de forma a atender a demanda apresentada, obedecendo ao prazo estabelecido no Indicador 5 - Prazo de Estudo de Viabilidade Técnica dos Níveis de Serviço.

28.11. O ônus do redimensionamento e da preparação da infraestrutura até a chegada do cabeamento nos roteadores instalados nas dependências do SESC será da CONTRATADA. A rede elétrica e aterramento serão de responsabilidade da CONTRATANTE.

28.12. O limite de atuação da CONTRATADA será a porta de rede local do roteador CPE.

28.13. As especificações constantes deste Termo de Referência consideram que as soluções de telecomunicações a serem contratadas deverão ter alta qualidade, disponibilidade, desempenho, segurança, atualização tecnológica e suporte técnico adequado. Para isto, a rede da CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas de projeto e implementação, suporte e operação de redes, seguindo os documentos de BCP (Best Current Practice) especificados pelo IETF (The Internet Engineering Task Force) nas RFCs (Request for Comments) correspondentes.

28.14. As bandas mínimas garantidas dos circuitos nas localidades, conforme especificado na Tabela 1,2 e 3, deverão, durante a vigência do contrato, estar disponíveis em sua totalidade.

28.15. A CONTRATADA deverá se comprometer com o atendimento eventual de futuras localidades, a critério da CONTRATANTE, nas mesmas condições técnicas e de preço oferecidos à CONTRATANTE para o objeto do futuro edital, desde que haja viabilidade técnica.

28.16. A CONTRATANTE poderá solicitar o cancelamento de link prestado a qualquer localidade, cabendo à CONTRATADA o ônus da demora da efetiva realização do pedido.

28.17. Havendo pedido de cancelamento de link, os valores cobrados pelo serviço correspondente só

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



serão devidos à CONTRATADA até a data do recebimento da solicitação por parte da CONTRATANTE.

28.18. Não será admitida cobrança de taxa para desinstalações de links.

28.19. Todos os seguimentos de rede que compõem a solução deverão ser logicamente independentes e isolados de qualquer outra rede.

28.20. No caso da Rede WAN SESC, os seguimentos de rede devem ser isolados do ambiente público da Internet, fim a fim, por meio do uso do protocolo MPLS.

28.21. A CONTRATADA deverá:

28.21.1. Executar todos os serviços de instalação, comissionamento, integração, testes de funcionamento e operação de todos os produtos e softwares fornecidos em atendimento ao especificado neste Termo de Referência;

28.21.2. Executar todos os serviços de operação e de manutenção dos links fornecidos em atendimento ao especificado neste Termo de Referência;

28.21.3. Executar os serviços de manutenção de todos os equipamentos e infraestrutura WAN de acordo com o especificado neste Termo de Referência.

## 29. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS REDE MPLS

### 29.1. Especificações técnicas comuns para todos os serviços

29.1.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços de comunicação de dados, por meio de MPLS e obedecendo os seguintes padrões:

29.1.1.1. RFC 4271, A Border Gateway Protocol 4.

29.1.1.2. RFC 4760, Multiprotocol Extensions for BGP-4.

29.1.1.3. RFC 2547, BGP/MPLS.

29.1.1.4. RFC 4761, Virtual Private LAN Service.

29.1.1.5. RFC 4456, BGP Route Reflection.

29.1.1.6. RFC 4271, BGP4.

29.1.2. A solução deve suportar tanto IPv4 (Internet Protocol version 4) – RFC 791 quanto IPv6 (Internet Protocol version 6) – RFC 2460. Porém, caso a CONTRATADA não tenha a solução de IPv6 completamente implementada em sua rede, será concedido o prazo máximo de 60 dias após a assinatura do contrato para implementação do IPv6 na rede.

29.1.3. A rede da CONTRATADA deverá estar com a hora de seus elementos de rede ajustados com o relógio do ON (Observatório Nacional) e sincronizados por meio do protocolo NTP (Network Time Protocol) – RFC1305 ou do protocolo SNTP (Simple Network Time Protocol) versão 4 – RFC2030.

29.1.4. Todos os roteadores CPE (customer promisses equipment) devem ser dimensionados para

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



operar com carga máxima de CPU e memória de 70% (setenta por cento) quando o valor médio de utilização da banda (medido a cada cinco minutos) for menor ou igual à capacidade do canal contratado. Caso seja identificado, durante a execução do contrato, um roteador com uso de CPU ou memória acima destes limites, este deverá ser substituído ou atualizado, sem ônus adicional para a CONTRATANTE. Todos os equipamentos devem ser novos e de primeiro uso

29.1.5. Todos os roteadores CPE devem ser dimensionados de forma que tenham capacidade de encaminhamento de pacotes IP, em pacotes por segundo, compatíveis com as velocidades dos links WAN conectados.

29.2. **Requisitos de infraestrutura**

29.2.1. As localidades do SESC possuem alimentação elétrica de 110V ou 220V, 60Hz. Caso a CONTRATADA julgue necessário o fornecimento de proteção elétrica em seus equipamentos, ela deverá fornecer o equipamento apropriado a este fim, sem ônus para a CONTRATANTE.

29.2.2. A CONTRATADA é responsável pelo fornecimento de racks apropriados para acomodação de seus equipamentos somente nas localidades onde não for possível a acomodação em racks já existentes fornecidos pela CONTRATANTE.

29.2.3. A CONTRATADA será responsável pela interligação da rede entre o Distribuidor Geral (DG) e o local onde será instalado o roteador CPE para os acessos terrestres com fibra ótica.

29.2.4. Acessos de última milha terrestre, através de fibra óptica, garantindo a banda mínima necessária.

29.2.5. Para o caso de atendimento ao local por meios não-terrestre (rádio ou satélite), caso a implantação implique na necessidade de execução de obras civis, estas ficarão a cargo da CONTRATADA.

29.2.6. O projeto e o memorial descritivo dos serviços deverão ser aprovados pela equipe técnica do SESC.

29.3. **Serviço de rede MPLS**

29.3.1. A solução oferecida deverá ser construída por meio de circuitos de dados privativos e independentes, com velocidade ou largura de banda simétrica para download e upload, onde a banda especificada é a banda livre, respeitando o percentual máximo de 5% (cinco por cento) de overhead gerado por protocolos de comunicação.

29.3.2. Deverão ser utilizados enlaces de comunicação terrestre via fibra ótica. A utilização excepcional de enlaces sem fio (wireless, rádio, micro-ondas e outros), via satélite ou híbridos (que são atendidos com acessos terrestres, mas utilizam backbone satelital) deverá ser

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



submetida, por escrito, à apreciação e aprovação prévia do Contratante, acompanhada das justificativas para a utilização dessas tecnologias. Caso as justificativas sejam aceitas, o Contratante emitirá termo de autorização para a instalação do canal de comunicação da localidade, sem prejuízo dos prazos de implantação, restrições e critérios de desempenho estabelecidos no corpo desta especificação.

29.3.3. A autorização para a utilização de enlaces sem fio ou via satélite somente será concedida para as localidades onde ficar comprovado que não há viabilidade de implantação de outros meios de comunicação. A Contratada deverá juntar, à justificativa, documentação da Anatel que comprove a necessidade de utilização de enlaces sem fio.

29.3.4. A PROPONENTE deverá especificar em sua proposta a tecnologia que pretende implantar em todos os circuitos.

29.3.5. A topologia lógica da rede MPLS oferecida para a Rede MPLS do SESC deverá ser do tipo full-mesh, onde cada localidade deverá ser capaz de acessar qualquer outra localidade da mesma rede, mesmo sendo a topologia física de outro tipo, como, por exemplo, partial-mesh.

29.3.6. A Rede WAN SESC deve suportar QoS (Quality of Services), de forma a transportar, diferenciar e marcar o tráfego em, no mínimo, as seguintes classes de serviço:

29.3.6.1. Voz – para aplicações de voz sensíveis a perda de pacotes, ao retardo (delay) e às variações de retardo (jitter), que exigem priorização de tráfego, reserva de banda e supressão de fragmentos de pacotes;

29.3.6.2. Vídeo – para aplicações de vídeo sensíveis a perda de pacotes, ao retardo (delay) e às variações de retardo (jitter), que exigem priorização de tráfego, reserva de banda;

29.3.6.3. Dados Prioritários – para aplicações e sistemas corporativos essenciais que necessitam de tempo de resposta rápida e banda mínima garantida;

29.3.6.4. Melhor esforço – para os demais tipos de tráfego.

29.4. **Disponibilidade dos Serviços**

29.4.1. A solução de conectividade de rede deverá estar disponível e operacional 24 horas por dia, 7 dias por semana.

29.4.2. Os níveis mínimos de disponibilidade dos serviços oferecidos serão:

29.4.3. De 99,35% para circuitos da Rede WAN SESC.

29.5. **Especificações e características mínimas e obrigatórias para os roteadores CPE (Customer Premises Equipment)**

29.5.1. Os roteadores CPE, de propriedade da CONTRATADA, deverão ser dimensionados, fornecidos, instalados, configurados, mantidos, gerenciados e operados pela CONTRATADA e deverá ser garantido o desempenho e os níveis de serviços contratados.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



29.5.2. Os roteadores CPE deverão ser fornecidos com sistema operacional ou firmware atualizado, com as últimas correções (patches) oferecidas pelo fabricante, e com todos os acessórios necessários para o cumprimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE.

29.5.3. Todo roteador CPE que irá compor a solução deverá atender aos seguintes requisitos:

29.5.3.1. Possuir no mínimo duas interfaces LAN (Local Area Network): GigabitEthernet 100/1000 BASE-T (IEEE 802.3, 802.3u e 802.3ab), com negociação automática de velocidade e modo (autosense), capazes de operar em modo full duplex, com conector do tipo RJ-45. Nos enlaces com mais de 100Mbps a interface gigabit será obrigatória;

29.5.3.2. Possuir uma porta de console;

29.5.3.3. Possuir pelo menos uma porta USB;

29.5.3.4. Possuir pelo menos 2 GB de armazenamento;

29.5.3.5. Possuir pelo menos 128 MB de RAM;

29.5.3.6. O roteador CPE concentrador a ser instalado no SESC SEDE deverá possuir adicionalmente uma interface SFP+ ou SFP, com seus respectivos tranceivers, capazes de suportar os padrões para o meio físico adequado a ser indicado pela CONTRATANTE. Caso a contratada venha a usar conversor externo, do tipo EDD não se faz necessário o uso de SFP no CPE roteador;

29.5.3.7. Ser fornecido com todos os componentes, módulos e acessórios necessários ao seu funcionamento atendendo aos requisitos deste Termo de Referência.

29.5.3.8. Suportar ACLs (Access Control Lists) e filtros de pacotes, com base no protocolo, endereço IP e porta.

29.5.3.9. Suportar classificação de tráfego, em cada interface física e lógica.

29.5.3.10. Fornecer suporte à QoS (Quality of Services), com gerenciamento escalonamento, reserva de banda e descartes preventivos de pacotes.

29.5.3.11. Suportar SNMPv2c, SNMPv3, MIB-II e RMON.

29.5.3.12. Suportar DHCP, de acordo com a RFC 2131 ( dynamic host configuration protocol), permitindo a atribuição de endereços IP dinamicamente.

29.5.3.13. Suportar a função de DHCP Relay Agent, permitindo o encaminhamento das requisições de IP para um servidor DHCP remoto.

29.5.3.14. Suportar IPv4, de acordo com a RFC 791.

29.5.3.15. Suportar IPv6, de acordo com a RFC 2460.

29.5.3.16. Suportar rotas estáticas e os protocolos de roteamento OSPFv2 (RFC 2328), OSPFv3 (5340), RIP (RFC 1723), BGPv4 (RFC 4271).

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



29.5.3.17. Implementar protocolo de fluxo de dados IPFIX (RFC 7011, 7015 e 5103) ou similar, como por exemplo o netflow (RFC 3955) na versão 9.

29.5.3.18. Suportar VLAN, IEEE 802.1Q VLAN Trunking e NAT (RFC 1631).

29.5.3.19. Possuir hora ajustada com o relógio do ON (Observatório Nacional) e sincronizado por meio protocolo NTP (RFC 1305) ou SNTP versão 4 (RFC2030).

29.5.4. A CONTRATADA deverá habilitar nos roteadores CPE o protocolo SNMP, disponibilizando neles uma comunidade SNMP com acesso de leitura e, obedecendo aos prazos estabelecidos no Indicador 7 - Prazo para Alteração na Configuração de Roteadores dos Níveis de Serviço.

29.5.5. 8.5.7. A configuração lógica dos roteadores CPE, para cada link, será definida pela CONTRATADA com a aprovação da CONTRATANTE.

29.5.6. Todos os roteadores CPEs oferecidos para a Rede WAN SESC, deverão obrigatoriamente ser do mesmo fabricante, novos e de primeiro uso.

29.6. **Requisitos de Segurança de rede**

29.6.1. A CONTRATADA deverá manter o controle da segurança física e lógica de seus ambientes operacionais, estabelecendo as políticas de segurança a serem aplicadas aos serviços de telecomunicações contratados, visando a prevenção de incidentes de segurança de forma a garantir níveis de segurança adequados nos ambientes de suas redes, por onde transitarão as informações da CONTRATANTE.

29.6.2. A CONTRATADA deverá prover uma rede fim a fim logicamente independente e isolada de qualquer rede de terceiros, em nível lógico do MPLS e em nível 2 considerando o modelo OSI.

29.6.3. Caso solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá aplicar nos seus roteadores ou em outros equipamentos de suas redes, exclusivos para prestação de serviços à CONTRATANTE, implementações de segurança tais como: autenticação de roteador CPE, controle de acesso aos dispositivos e listas de controle de acesso.

29.6.4. Os protocolos de roteamento empregados na solução deverão possuir autenticação, de forma que roteadores não autorizados não possam injetar ou descobrir rotas da rede da CONTRATANTE.

29.6.5. A CONTRATADA deverá manter em seus quadros técnicos especialistas em segurança e prover serviços específicos de prevenção e reação a incidentes de segurança em Tecnologia da Informação.

29.6.6. A CONTRATADA deverá aplicar e manter atualizados os patches de segurança nos seus roteadores ou em outros equipamentos de suas redes, exclusivos para prestação de serviços

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



à CONTRATANTE.

29.7. **Endereçamento IP, roteamento e interconexão**

29.7.1. A CONTRATADA deverá projetar e implementar a solução de forma a permitir a utilização do plano de endereços IP que será fornecido pela CONTRATANTE, para endereçamento dos roteadores CPEs.

29.7.2. A CONTRATADA deverá projetar e implementar o plano de endereçamento de sua rede de forma a permitir a interconexão de todos os segmentos da rede da CONTRATANTE por meio de equipamentos de interconexão.

29.7.3. Com exceção dos endereços de WAN na interligação entre os roteadores PE (Provider Edge) e CE (Customer Edge) e dos endereços de LAN, a CONTRATADA poderá utilizar no interior de sua rede o plano de endereçamento IP que preferir.

29.7.4. Na Rede WAN SESC, o roteamento deverá ser dinâmico, com tempo de convergência inferior a 180 segundos, e com gateway de último recurso centralizado nos roteadores dos links do SESC SEDE.

29.7.5. A solução de roteamento deverá ser projetada e implementada de forma escalável permitindo a evolução e o crescimento da rede.

29.8. **Serviço de Gerência de Redes e Serviços**

29.8.1. A CONTRATADA deverá prover um serviço de Gerência de Rede e Serviços que contemple as áreas funcionais de gerência de falhas, desempenho (monitoração de desempenho, gerência de tráfego e administração de tráfego), configuração, segurança e de nível de serviço.

29.8.2. A CONTRATADA deverá prover um Sistema de Gerência de Rede e Serviços (SGRS) para a visualização de informações on-line (com pollings a cada 5 minutos e de forma gráfica) da rede de modo a permitir o acompanhamento e monitoração do estado global da rede.

29.8.3. O SGRS da solução deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, e ser acessível via web, para usuários de interesse da CONTRATANTE, mediante login e senha, com criptografia e segurança, por meio de uma interface amigável.

29.8.4. O SGRS da solução deverá permitir a geração e emissão de relatórios gerenciais que possibilitem o acompanhamento da qualidade dos serviços, dos níveis mínimos de serviço contratados e a validação das faturas.

29.8.5. Os relatórios deverão ser emitidos pelo CONTRATANTE através de interface amigável fornecido pela contratada.

29.8.6. A Gerência de Rede e Serviços da CONTRATADA deverá abranger todos os roteadores CPE e links, independentemente de suas tecnologias, necessários para a prestação dos

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



serviços de rede e o seu gerenciamento.

29.8.7. Todas as informações da MIB ( Management Information Base) dos CPEs deverão ser populadas com todos os dados disponíveis.

29.8.8. A Gerência de Rede e Serviços da CONTRATADA deverá atuar de forma pró-ativa, antecipando-se aos problemas na rede e garantindo a qualidade do serviço estabelecida no Nível Mínimo de Serviço, realizando abertura, acompanhamento e fechamento de chamados técnicos (Trouble Tickets) relacionados com indisponibilidade e desempenho nos serviços de rede, serviço de voz e gerenciamento de rede e segurança, operando em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano.

29.8.9. Os dados do serviço de gerência de rede e serviços deverão trafegar em classe de serviço adequada a fim de evitar a perda de dados, lacunas nos gráficos e alarmes falsos positivos.

29.8.10. Toda a solução do SGRS deverá ser implementada em plataforma em núvem, sem necessidade de instalação de equipamentos no ambiente da CONTRATANTE.

29.8.11. Os dados de LOG devem ser armazenados em SYSLOG do CONTRATANTE.

29.8.12. Os dados e informações armazenados, conjuntamente com o modelo de dados, poderão ser solicitados pela CONTRATANTE, a qualquer tempo, à CONTRATADA que deverá disponibilizá-los no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, por e-mail e em arquivos editáveis, e/ou na base de dados da solução de gerência (carga dos dados extraídos e removidos).

29.8.13. A CONTRATADA deverá agendar com a CONTRATANTE as interrupções programadas com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, que deverão ser realizadas aos domingos e feriados, ou em data e horário pré-definidos pela CONTRATANTE, com base no horário de Brasília.

29.8.14. O SGRS - Sistema de Gerência de Rede e Serviços, será de propriedade e de responsabilidade da CONTRATADA, podendo ser constituído de um ou mais softwares, integrados ou não.

29.8.15. O SGRS deverá ser escalável, permitindo futuras ampliações no número de elementos de rede a serem gerenciados.

29.8.16. O SGRS deverá permitir o acesso simultâneo de até 5 (cinco) usuários, com a definição de perfis e a atribuição de regras de gerenciamento a estes perfis e com o uso de senhas para controle do acesso às informações.

29.8.17. A visualização das informações de gerenciamento providas pelo SGRS deverá ser feita por meio de um Portal de Gerência acessado via interface web, pela Internet, preferencialmente com protocolo HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure).

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



29.8.18. O SGRS deverá possuir uma interface única para acesso às suas funcionalidades independentemente dos equipamentos ou tecnologias empregadas para a prestação dos serviços.

29.8.19. O SGRS deverá disponibilizar funcionalidade para consulta da configuração dos roteadores.

29.8.20. O SGRS deverá fornecer, por meio do portal, visualização de informações on-line (com pollings a cada 5 minutos e de forma gráfica) da rede que deverá apresentar, no mínimo, os seguintes itens para cada um dos elementos monitorados:

29.8.20.1. Alarmes e eventos ocorridos na rede com informações de data e hora de ocorrência e identificação dos recursos afetados;

29.8.20.2. Consumo de banda dos links (entrada e saída) com os valores instantâneos, médios e de pico durante todo o contrato, separados por semana e dia, com diferenciação de dias úteis e horário comercial;

29.8.20.3. Consumo de banda por classe de serviço com os valores instantâneos, médios e de pico durante todo o contrato, separados por semana e dia, com diferenciação de dias úteis e horário comercial;

29.8.20.4. Utilização de memória e CPU dos roteadores CPEs;

29.8.20.5. Visualização da quantidade de chamados registrados, em aberto, fechados e encerrados, dentro ou fora do prazo contratual, por tipo de problema, permitindo acesso ao detalhamento dos chamados;

29.8.21. O SGRS deverá registrar no log de históricos todos os acessos realizados, com autenticação de usuário, data e hora e deverá permitir a recuperação do registro de histórico, podendo ser configurado um servidor syslog.

29.8.22. O SGRS 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, podendo ser configurado um servidor syslog.

29.8.23. O SGRS deverá assegurar a continuidade da coleta dos dados de gerenciamento em casos de perda de comunicação entre o sistema de gerência e os elementos gerenciados, de maneira a garantir que não exista perda de informação no gerenciamento dos recursos. A CONTRATADA deverá fornecer o acesso às informações dos equipamentos.

29.8.24. O SGRS deverá possuir um manual de usuário, apresentando seus módulos, suas funcionalidades e o esquema de monitoração, de maneira a facilitar o seu uso por parte dos usuários designados pela CONTRATANTE.

29.9. **Relatórios Gerenciais**

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



29.9.1. Sempre que demandada pela SESC, a CONTRATADA deverá apresentar relatórios com o tráfego diário da rede com suas séries históricas, fornecendo subsídios para analisar o desempenho e as tendências de aproveitamento dos recursos de rede.

29.9.2. Na apresentação dos relatórios de chamados ou de conjunto de chamados, deverão estar detalhadas todas as informações relativas ao chamado, como: chamados dentro ou fora do prazo, independentemente do status; e chamados reincidentes, contendo a contagem de sua reincidência.

29.9.3. Os relatórios devem está disponíveis online.

29.9.4. Os relatórios de Nível Mínimo de Serviço deverão ser entregues ou disponibilizados à CONTRATANTE juntamente com o detalhamento da fatura do mês encerrado, em planilhas para revisão da CONTRATANTE.

29.10. **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS LINK MPLS**

29.10.1. Os indicadores de qualidade de serviços e respectivos limiares relativos ao desempenho da CONTRATADA, no que diz respeito ao atendimento dos níveis de serviço contratados, estão estabelecidos nos Níveis de Serviço.

29.10.2. A CONTRATANTE acompanhará a gerência de rede, podendo realizar auditoria, fazer apuração dos indicadores de Nível Mínimo de Serviço, validar as faturas e gerenciar os contratos de prestação dos serviços. A CONTRATADA deverá disponibilizar, a qualquer instante, sua base de dados de gerenciamento e de atendimento, conjuntamente com o modelo de dados, para que a CONTRATANTE possa gerar relatórios com a finalidade de acompanhamento, averiguação ou auditoria.

29.10.3. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela integridade dos dados coletados e armazenados em seus recursos relativos à gerência e aos chamados registrados.

29.10.4. A periodicidade de aferição dos indicadores estabelecidos no Nível Mínimo de Serviço será mensal ou de acordo com os indicadores a seguir:

| **Indicador:** | **Indicador 1 – Disponibilidade do Enlace** |
|---|---|
| **Descrição:** | A disponibilidade do enlace corresponde ao percentual de tempo, durante o período um mês de operação, em que um circuito ou canal de comunicação esteve em condições normais de funcionamento. |
| **Fórmula de Cálculo:** | D = [(To – Ti) / To] * 100<br><br>Onde:<br>D = Disponibilidade mensal do enlace, em percentual.<br>To= Tempo de operação de um enlace relativo a um mês inteiro, em minutos.<br>Ti= Tempo de inoperância dos serviços de um enlace, durante o período mensal de apuração, em minutos. |

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



| | |
|---|---|
| | O intervalo de medida ou *polling* para este indicador deve ser de 5 (cinco) minutos. |
| **Aferição:** | Mensal. |
| **Limiares:** | Mínimo de **99,35% (noventa e nove vírgula quatro por cento)**, para qualquer um dos enlaces da **Rede WAN SESC**. |
| **Relatórios de Níveis de Serviços:** | Mensalmente, ao encaminhar as faturas, a CONTRATADA, deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, onde estejam apurados os somatórios dos minutos de interrupção de cada canal de comunicação, bem como, os respectivos cálculos de percentuais de disponibilidade, correspondentes ao período de faturamento mensal. A CONTRATADA deverá manter também registro dos eventos que, porventura, tenham provocado interrupções nos canais de comunicação, dentro do período do faturamento, que normalmente é de 30 (trinta) dias, de modo a justificar, perante a CONTRATANTE, a não consideração de tempos de inoperância causados por falta de energia elétrica, por ações/solicitações ou por manutenções programadas. |
| **Penalidades:** | **Multa: 0,02% (zero vírgula zero dois por cento)** do valor mensal do enlace indisponível por minuto de inconformidade apurada.<br>**Glosa**: Desconto ao percentual do tempo em minutos de indisponibilidade do circuito no mês, aplicado ao valor mensal do enlace. |
| **Observações:** | Considera-se inoperância de um enlace: a interrupção, a falta de conectividade, o mal funcionamento, a indisponibilidade dos dados de gerência ou qualquer outro problema que impossibilite o uso do link nas condições normais de operação conforme definido neste termo de referência.<br>No cálculo deste indicador de disponibilidade, não serão consideradas as interrupções de responsabilidade da CONTRATANTE, como falta de energia, e nem os casos fortuitos ou de força maior.<br>As penalidades originadas deste indicador deverão ser aplicadas como descontos na fatura do mês imediatamente subseqüente ou ainda, em último caso, descontadas da garantia contratual e/ou cobradas judicialmente. |

| | |
|---|---|
| **Indicador:** | **Indicador 2 – Latência ou Retardo do Enlace** |
| **Descrição:** | A latência ou retardo do enlace é a medida do tempo gasto entre a transmissão do primeiro bit de um pacote na origem até a recepção do último bit do mesmo pacote no destino, em apenas um dos sentidos da transmissão. |
| **Fórmula de Cálculo:** | Cada medida de latência instantânea deverá ser realizada através do envio de uma série de 5 (cinco) pacotes ICMP de 32 octetos, por vez.<br>O valor da latência ou retardo do enlace a ser considerado neste **indicador**, será **a média dos valores de latência instantâneos por hora** e observando as fórmulas abaixo:<br><br>**L= (Li0+Li5+Li10+Li15+Li20+Li25+Li30+Li35+Li40+Li45+Li50+Li55)/12 Lix= [(Tr1/2)+(Tr2/2)+(Tr3/2)+(Tr4/2)+(Tr5/2)]/5**<br>**Onde:**<br>**L=** Latência ou Retardo do Enlace.<br>**Lix=** Latência instantânea medida no minuto x de cada hora.<br>**x=** Minuto de medição por hora, para o intervalo de medida de 5 (cinco) minutos.<br>**Tr*n*=** Tempo de Resposta ***n***, com ***n*** variando de 1 a 5.<br><br>O tempo de resposta limite ou *timeout,* para um enlace terrestre será de 2 (dois) segundos. Assim, caso ocorra *timeout* em alguma medida, seu Tr será computado no valor de 2000 ms (dois mil milissegundos).<br>O tempo de resposta limite ou *timeout,* para um enlace satelital será de 5 (cinco) segundos. Assim, caso ocorra *timeout* em alguma medida, seu Tr será computado no valor de 5000 ms (cinco mil milissegundos).<br>O intervalo de medida ou *polling* para este indicador deve ser de 5 (cinco) minutos. |

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



| | |
|---|---|
| **Aferição:** | Diária. |
| **Limiares:** | Máximo de 150 ms (cento e cinquenta milissegundos), para enlaces terrestres. Máximo de 700 ms (setecentos milissegundos), para enlaces satelitais. |
| **Relatórios de Níveis de serviços:** | A CONTRATADA deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, onde estejam apurados as latências instantâneas e em médias horárias, de cada canal de comunicação.<br>Mensalmente, ao encaminhar as faturas, a CONTRATADA, também deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, onde estejam contabilizados os dias em que os retardos do enlace ultrapassaram os limiares permitidos. |
| **Penalidades:** | **Multa: 5% (cinco por cento)** do valor mensal do enlace por dia de ocorrência de inconformidade.<br>**Glosa:** Desconto relativo aos dias de ocorrência de inconformidade, aplicado ao valor mensal do enlace. |
| **Observações:** | Para apuração da latência ou retardo do enlace em um circuito, é necessário definir sempre a origem e o destino do tráfego ICMP responsável pelas aferições.<br>Nos circuitos da **Rede WAN SESC**, a origem será o respectivo roteador de cada enlace e o destino será o roteador do circuito do SESC SEDE, em Aracaju. Para apuração da latência no circuito central da rede MPLS do SESC na SEDE, em Aracaju, o destino será o endereço IP do servidor da solução de gerência da CONTRATADA.<br>As penalidades originadas deste indicador deverão ser aplicadas como descontos na fatura do mês de faturamento ou ainda, em último caso, descontadas da garantia contratual e/ou cobradas judicialmente. |

| | |
|---|---|
| **Indicador:** | **Indicador 3 – Taxa de erro de *bit*** |
| **Descrição:** | A Taxa de Erros de *bit* é a relação entre a quantidade de bits corretamente transmitidos para a quantidade de bits transmitidos com erro, em um canal de comunicação. |
| **Fórmula de Cálculo:** | **TE = (Berr / Btot) Onde:**<br>**TE=** Taxa de Erros de *Bit*.<br>**Berr=** Número de bits enviados com erro no período de apuração.<br>**Btot=** Número total de bits enviados no período de apuração.<br><br>O intervalo de medida ou *polling* para este indicador deve ser de 5 (cinco) minutos. |
| **Aferição:** | Diária. |
| **Limiares:** | Máxima de 1x10-6 (dez elevado a sexta potência negativa), para todos os enlaces. |
| **Relatórios de Níveis de Serviços:** | A CONTRATADA deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, onde estejam apuradas as taxas de erro de *bit* de cada canal de comunicação. Mensalmente, ao encaminhar as faturas, a CONTRATADA, também deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, onde estejam contabilizados os dias em que as taxas de erro de *bit* ultrapassaram os limiares permitidos. |
| **Penalidades:** | **Multa: 5% (cinco por cento)** do valor mensal do enlace por dia de ocorrência de inconformidade.<br><br>**Glosa:** Desconto relativo aos dias de ocorrência de inconformidade, aplicado ao valor mensal do enlace. |
| **Observações:** | As penalidades originadas deste indicador deverão ser aplicadas como descontos na fatura do mês corrente ou ainda, em último caso, descontadas da garantia contratual e/ou cobradas judicialmente. |

| | |
|---|---|
| **Indicador:** | **Indicador 4 – Perda de Pacotes** |
| **Descrição:** | A Perda de Pacotes representa a quantidade de pacotes perdidos fim-a-fim. É a medida, em percentual, tomando como referência o número total de pacotes que alcançaram o destino dentre o número total de pacotes transmitidos na origem. |

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



| | |
|---|---|
| **Fórmula de Cálculo:** | **PP= [(NPo – NPd)/NPo] x 100**<br><br>**Onde:**<br>**PP=** Perda de Pacotes, em percentual.<br>**NPo=** Número de pacotes enviados na origem.<br>**NPd=** Número de pacotes recebidos no destino.<br><br>A apuração da Perda de Pacotes deverá ser feita pela CONTRATADA sempre que a CONTRATANTE julgar necessário, entre origem e destino indicados, através do envio de no máximo 1000 (mil) pacotes consecutivos de 32 octetos, a uma taxa máxima de 1 (um) pacote por segundo, com tempo de resposta máximo (*timeout*) de 2 (dois) segundos, em um período de pelo menos 15 minutos de análise. |
| **Aferição:** | Sob demanda. |
| **Limiares:** | Máximo de 5% (cinco por cento), para todos os enlaces. |
| **Relatórios de Níveis de Serviços:** | A CONTRATADA deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, onde estejam apurados os percentuais de perda de pacotes dos canais de comunicação solicitados pela CONTRATANTE.<br>Para isto, a CONTRATADA terá como prazos máximos: 1 (uma) hora para iniciar a apuração; e 2 (duas) horas para disponibilizar os resultados.<br>Caso a Perda de Pacotes apurada ultrapassar o limiar estabelecido, ou a CONTRATADA não atender aos prazos, tanto para iniciar a medição, quanto para disponibilizar os resultados, as penalidades previstas abaixo serão aplicadas. |
| **Penalidades:** | **Multa: 5% (cinco por cento)** do valor mensal do enlace por dia de ocorrência de inconformidade.<br>**Glosa:** Desconto relativo aos dias de ocorrência de inconformidade, aplicado ao valor mensal do enlace. |
| **Observações:** | A CONTRATADA deverá permitir a auditoria das medições por parte da CONTRATANTE, que poderá, através do seu acesso de leitura aos roteadores CPEs, executar teste semelhante a fim de validar os resultados apresentados.<br>As penalidades originadas deste indicador deverão ser aplicadas como descontos na fatura do mês, em último caso, descontadas da garantia contratual e/ou cobradas judicialmente. |

| | |
|---|---|
| **Indicador:** | **Indicador 5 - Prazo de Estudo de Viabilidade Técnica** |
| **Descrição:** | Prazo para realização de estudo de viabilidade técnica voltado para o atendimento às solicitações de serviços para futuro endereço (nova unidade predial) ou mudança de endereço da CONTRATANTE. |
| **Fórmula de Cálculo:** | **P5= (Da - Ds)**<br><br>**Onde:**<br>**P5=** Prazo de estudo de viabilidade técnica, em dias.<br>**Da=** Data de atendimento pela CONTRATADA, com aceite da CONTRATANTE.<br>**Ds=** Data de solicitação pela CONTRATANTE. |
| **Aferição:** | Mensal. |
| **Limiares:** | Máximo de 15 (quinze) dias corridos, para todos os enlaces contratados. |
| **Relatórios de Níveis de Serviços:** | A CONTRATADA deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, contendo um estudo de viabilidade técnica voltado ao atendimento de solicitações de serviço para o futuro endereço (nova unidade predial) ou mudança de endereço da CONTRATANTE. O relatório deverá conter a viabilidade técnica da instalação ou migração, com o tipo de acesso a ser adotado e o prazo estimado para instalação do novo link pretendido ou da migração para o novo endereço fornecido pela CONTRATANTE. |
| | **Multa: 5% (cinco por cento)** do valor mensal do(s) enlace(s) afetado(s) por dia, ou fração, de atraso injustificado. |

| | |
|---|---|
| **Penalidades:** | |
| **Observações:** | As penalidades originadas deste indicador deverão ser aplicadas como descontos na fatura do mês, em último caso, descontadas da garantia contratual e/ou cobradas judicialmente. |

| | |
|---|---|
| **Indicador:** | **Indicador 6 - Prazo de Atendimento a Novos Endereços (Ponto Novo ou Mudança de Endereço)** |
| **Descrição:** | Prazo de atendimento às solicitações de serviços para futuros endereços (nova unidade predial) ou mudança de endereço da CONTRATANTE. O prazo de atendimento a novos endereços deverá incluir a atualização das informações do enlace na solução de gerência. |
| **Fórmula de Cálculo:** | **P6= (Da - Ds)**<br><br>**Onde:**<br>**P6=** Prazo de atendimento a novos endereços (ponto novo ou mudança de endereço) , em dias.<br>**Da=** Data de atendimento pela CONTRATADA, com aceite da CONTRATANTE. **Ds=** Data de solicitação pela CONTRATANTE.<br>No caso de ponto novo, esta data será a data de encaminhamento de termo aditivo pela CONTRATANTE. |
| **Aferição:** | Mensal. |
| **Limiares:** | Máximo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, para todos os enlaces. |
| **Relatórios de Níveis de Serviços:** | A CONTRATADA deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, onde estejam apurados os tempos para atendimento às solicitações de serviço para futuro endereço (nova unidade predial) ou mudança de endereço da CONTRATANTE.<br>O relatório deverá fornecer o tempo gasto para atendimento, o número do documento de solicitação e as datas de protocolo e de efetivação do atendimento realizado. |
| **Penalidades:** | **Multa: 5% (cinco por cento)** do valor mensal do(s) enlace(s) afetado(s) por dia, ou fração, de atraso injustificado. |
| **Observações:** | As penalidades originadas deste indicador deverão ser aplicadas como descontos na fatura do mês ou ainda, em último caso, descontadas da garantia contratual e/ou cobradas judicialmente. |

| | |
|---|---|
| **Indicador:** | **Indicador 7 - Prazo para Alteração na Configuração de Roteadores** |
| **Descrição:** | Prazo de atendimento às solicitações de serviços de alteração da configuração de roteadores. Este indicador também se aplica ao prazo estipulado de 150 (cento e cinquenta) dias à CONTRATADA para implementação do suporte ao protocolo IPv6. |
| **Fórmula de Cálculo:** | **P7= (Da - Ds)**<br><br>**Onde:**<br>**P7=** Prazo de atendimento a solicitação de serviços de alteração da configuração de roteadores, em dias.<br>**Da=** Data de atendimento pela CONTRATADA, com aceite da CONTRATANTE.<br>**Ds=** Data de solicitação pela CONTRATANTE.<br>No caso do suporte ao IPv6, Ds será a data de assinatura do contrato, conforme **Termo de Referência**. |
| **Aferição:** | Mensal. |
| **Limiares:** | Máximo de 2 (dois) dias corridos, para um grupo de até 4 roteadores, com adicional de 1 (um) dia corrido a cada novo grupo de até 4 roteadores.<br>No caso do suporte ao IPv6, o prazo máximo será de 150 (cento e cinqüenta) dias<br>contados a partir da data de assinatura do contrato, conforme **Termo de Referência**. |

| | |
|---|---|
| **Relatórios de Níveis de Serviços:** | A CONTRATADA deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, onde estejam apurados os tempos para atendimento às solicitações de serviços de alteração da configuração de roteadores. O relatório deverá fornecer o tempo gasto para atendimento, o número do documento de solicitação e as datas de protocolo e de efetivação do atendimento realizado. |
| **Penalidades:** | **Multa: 5% (cinco por cento)** do valor mensal do(s) enlace(s) afetado(s) por dia, ou fração, de atraso injustificado. |
| **Observações:** | As penalidades originadas deste indicador deverão ser aplicadas como descontos na fatura do mês imediatamente subsequente ou ainda, em último caso, descontadas da garantia contratual e/ou cobradas judicialmente. |

| | |
|---|---|
| **Indicador:** | **Indicador 8 - Prazo para Alteração da Taxa de Transmissão de um Enlace** |
| **Descrição:** | Prazo de atendimento às solicitações de serviços que envolvam a alteração na largura de banda de um enlace, incluindo operações de aumento (*upgrade*) ou redução (*downgrade*) de taxa de transmissão/recepção e atualização dos dados no sistema de gerenciamento da CONTRATADA. |
| **Fórmula de Cálculo:** | **P8= (Da - Ds)**<br><br>**Onde:**<br>**P8=** Prazo de atendimento a solicitação de serviços de alteração da Taxa de Transmissão de um Enlace, em dias.<br>**Da=** Data de atendimento pela CONTRATADA, com aceite da CONTRATANTE.<br>**Ds=** Data de solicitação pela CONTRATANTE. |
| **Aferição:** | Mensal. |
| **Limiares:** | Máximo de 15 (quinze) dias corridos, com adicional de mais 15 (quinze) dias quando houver a necessidade de alterações nas composições dos acessos. |
| **Relatórios de Níveis** | A CONTRATADA deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, onde estejam apurados os tempos para atendimento às solicitações de serviços de alteração da taxa de transmissão de um enlace. O relatório deverá |
| **de Serviços:** | fornecer o tempo gasto para atendimento, o número do documento de solicitação e as datas de protocolo e de efetivação do atendimento realizado. |
| **Penalidades:** | **Multa: 5% (cinco por cento)** do valor mensal do(s) enlace(s) afetado(s) por dia, ou fração, de atraso injustificado. |
| **Observações:** | Considera-se o adicional do prazo inicial de 15 (quinze) dias corridos apenas nos casos em que a CONTRATADA indicar, antes do término do prazo inicial, a necessidade de alterações nas composições do acesso, que incluem o acréscimo de hardware, obras civis, troca de equipamentos de terminação, instalação de novos hardwares, ativação de novos canais físicos, entre outros pertinentes, e obtiver o aceite da CONTRATANTE.<br>As penalidades originadas deste indicador deverão ser aplicadas como descontos na fatura do mês imediatamente subsequente ou ainda, em último caso, descontadas da garantia contratual e/ou cobradas judicialmente. |

| | |
|---|---|
| **Indicador:** | **Indicador 9 – Prazo para desativação de um enlace** |
| **Descrição:** | Prazo de atendimento às solicitações de serviços que envolvam a desativação de um enlace, remoção dos seus equipamentos e atualização dos dados no sistema de gerenciamento da CONTRATADA. |
| **Fórmula de Cálculo:** | **P9= (Da - Ds)**<br><br>**Onde:**<br>**P9=** Prazo de atendimento a solicitação de serviços de desativação de um enlace, em dias.<br>**Da=** Data de atendimento pela CONTRATADA, com aceite da CONTRATANTE.<br>**Ds=** Data de solicitação pela CONTRATANTE. |

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



| | |
|---|---|
| **Aferição:** | Mensal. |
| **Limiares:** | Máximo de 1 (um) dia corrido, para desativação do enlace e remoção da gerência. Máximo de 30 (trinta) dias corridos, para remoção dos equipamentos. |
| **Relatórios de Níveis de Serviços:** | A CONTRATADA deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, onde estejam apurados os tempos para atendimento às solicitações de serviços que envolvam a desativação de um enlace, remoção dos seus equipamentos e atualização dos dados no seu sistema de gerenciamento. O relatório deverá fornecer o tempo gasto para atendimento, o número do documento de solicitação e as datas de protocolo e de efetivação do atendimento realizado. |
| **Penalidades:** | **Multa: 5% (cinco por cento)** do valor mensal do(s) enlace(s) afetado(s) por dia, ou fração, de atraso injustificado. |
| **Observações:** | IMPORTANTE: Após o prazo máximo deste indicador, cessam os direitos da CONTRATADA de efetuar qualquer cobrança relacionada à prestação de serviços do enlace objeto de solicitação de cancelamento. Cobranças indevidas serão rejeitadas ou compensadas na forma de créditos na fatura do mês imediatamente subsequente.<br>As penalidades originadas deste indicador deverão ser aplicadas como descontos na fatura do mês imediatamente subsequente ou ainda, em último caso, descontadas da garantia contratual e/ou cobradas judicialmente. |

| | |
|---|---|
| **Indicador:** | **Indicador 10 - Prazo de reparo/restabelecimento de um enlace** |
| **Descrição:** | Prazo de reparo/restabelecimento de um enlace (com 100% de operabilidade ou em seu pleno funcionamento), na ocorrência de inoperância ou falha. |
| | **Pr= (HDa - HDs)** |
| **Fórmula de Cálculo:** | **Onde:**<br>**Pr=** Prazo de reparo/restabelecimento de um enlace, em horas.<br>**HDa=** Hora/Data de encerramento do atendimento pela CONTRATADA, com aceite do representante da CONTRATANTE.<br>**HDs=** Hora/Data de abertura de solicitação feita pela CONTRATANTE. |
| **Aferição:** | Mensal. |
| **Limiares:** | Máximo de 4 (quatro) horas para todos os enlaces da Rede WAN SESC instalados nas capitais Máximo de 6 (seis) horas para todos os enlaces da Rede WAN SESC instalados fora da capital |
| **Relatórios de Níveis de Serviços:** | A CONTRATADA deverá apresentar um relatório, ou torná-lo disponível no portal de gerência, onde estejam apurados os tempos para atendimento às solicitações de reparo/restabelecimento de um enlace. O relatório deverá fornecer o tempo gasto para atendimento, o número do documento de solicitação e as datas de protocolo e de efetivação do atendimento realizado. Os relatórios deverão fornecer, para cada enlace, os valores de tempo de atendimento gasto para reparo/ restabelecimento do enlace com indicação das violações dos prazos e consolidação mensal por enlaces. |
| **Penalidades:** | **Multa: 10% (dez por cento)** do valor mensal do enlace afetado por hora, ou fração, de atraso injustificado.<br>**Glosa:** Desconto relativo ao percentual do tempo em minutos de indisponibilidade do circuito no mês, aplicado ao valor mensal do enlace. |
| **Observações:** | As penalidades originadas deste indicador deverão ser aplicadas como descontos na fatura do mês ou ainda, em último caso, descontadas da garantia contratual e/ou cobradas judicialmente. |

## 30. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS LINK DE INTERNET E ANTI-DDOS

### 12.1. Especificações técnicas comuns para todos os serviços

12.1.1. LINK DE INTERNET DEDICADA - COM DUPLA ABORDAGEM FIBRA serviço possibilitará acesso à internet através de acesso terrestre e disponibilidade de taxa simétrica de transmissão/recepção contratada, com fornecimento dos equipamentos

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



necessários, entregue através de cabos óticos, em link Internet determinístico simétrico não compartilhado, com garantia mínima de 100% da banda contratada;

12.1.2. É vetada a existência de franquia de tráfego ou qualquer limitação de quantidade de dados transferidos que afete negativamente o link contratado;

12.1.3. A CONTRATADA deverá apresentar Outorga da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para Serviço de Transmissão de Dados (SCM);

12.1.4. Cumprir as obrigações impostas pelas Resoluções ANATEL nº 632/2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações), nº 426/2005 (Regulamento do STFC) e/ou nº 477/2007 (Regulamento do SMP), no que couber;

12.1.5. Deverão ser fornecidos blocos de endereços IPv4, válidos e contínuos, com roteamento estático e velocidade mínima de acordo com a demanda de interesse, usando CIDR/27 para o link com velocidade mínima de 1000 mbps para a Sede Administrativa. Nas demais unidades utilizar blocos de ip CIDR/30, observando o quadro de velocidade e localidades;

12.1.6. A CONTRATADA deverá possuir conectividade internacional direta com provedor classificado como TIER 1, garantindo roteamento global eficiente, maior resiliência da rede, independência de trânsito de terceiros e melhor desempenho no acesso a conteúdo e serviços hospedados fora do território nacional;

12.1.7. A CONTRATADA deverá fornecer os equipamentos de comunicação do tipo CPE em comodato, homologados pela ANATEL, com capacidade de tráfego compatível com a banda contratada e capacidade para aumento de velocidade, preparados para atender um incremento de 100% de banda caso solicitado;

12.1.8. Os roteadores, de propriedade da contratada, deverão ser dimensionados, fornecidos, instalados, configurados, mantidos, gerenciados e operados pela contratada e deverá ser garantido o desempenho e os níveis de serviços contratados;

12.1.9. O serviço contratado deverá permitir modificações ou ampliações sem que estas impliquem na interrupção do restante das conexões da rede;

12.1.10. Poderão ser solicitados, durante a vigência do contrato, novos acessos, alterações de velocidade, níveis, classes de serviços ou mudanças de endereço, desde que previstas neste documento;

12.1.11. Eventuais mudanças de logradouro serão comunicadas à CONTRATADA com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos e, de comum acordo com o Cliente, os procedimentos de mudança do circuito deverão ser providenciados de modo que não haja interrupção na prestação dos serviços, ou seja, o circuito antigo somente poderá ser desligado quando o novo já estiver operacional;

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



12.1.12. O serviço deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

12.1.13. A gestão do funcionamento do circuito será de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;

12.1.14. O serviço contratado será considerado disponível desde que esteja plenamente funcional e operacional, atendendo a todas as especificações técnicas referentes ao respectivo serviço. Entretanto, o serviço não será considerado indisponível em razão de fatos que estejam sob a responsabilidade da contratante;

12.1.15. A solução proposta deverá contemplar todos os equipamentos e serviços necessários para a implementação e manutenção dos mesmos;

12.1.16. A manutenção técnica dos equipamentos instalados garantindo o seu perfeito funcionamento será de responsabilidade da contratada, sem ônus para a contratante;

12.1.17. A CONTRATADA responsabilizar-se-á pela execução dos serviços necessários à instalação do circuito, respeitando os padrões de arquitetura e instalações utilizados no Cliente;

12.1.18. Todos os serviços e equipamentos fornecidos deverão estar de acordo com as normas e especificações técnicas estabelecidas pelos órgãos e agências reguladoras do Governo Federal;

12.1.19. A CONTRATADA deve fornecer as informações de conexão (IP, máscara e gateway padrão) para que o SESC/SE possa configurar adequando-se à interface do firewall da organização, eliminando eventuais pontos de falhas.

12.1.20. A CONTRATADA deve implementar sistema de gerenciamento dos links, usando

12.1.21. equipamentos próprios e ferramentas capazes de armazenar informações para futuras consultas por até 6 (seis) meses;

12.1.22. Para o item anterior, a CONTRATADA deve permitir que o SESC/SE tenha acesso às informações de capacidade (tempo real e histórico, de no mínimo 45 dias) dos circuitos e serviços disponíveis no backbone através de um serviço web (portal). Será permitido um delay de no máximo 1(um) minuto para a atualização da informação;

12.1.23. Na SEDE do SESC/SE (Aracaju) deve ser adicionado acesso redundante de forma a garantir alta-disponibilidade na prestação dos serviços;

12.1.24. A entrega dos links contingenciados, item anterior, deve partir de dois caminhos

12.1.25. distintos, respeitando-se as seguintes distâncias mínimas:

12.1.26. a) Entre as últimas milhas: com, pelo menos, em 7 metros;

12.1.27. b) Entre ponto de presença (POP) de acesso: com, pelo menos, 500 metros de

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



distância;

12.1.28. c) Entre POP de roteamento: com, pelo menos, 500 metros de distância.

12.1.29. O atendimento deverá ser realizado por meio de rede própria da CONTRATADA, em topologia Metro Ethernet, com enlaces dedicados e não compartilhados, vedada a utilização de last mile de terceiros.

12.1.30. A CONTRATADA deverá comprovar a regularidade da infraestrutura utilizada por meio de contrato de compartilhamento de postes com a concessionária de energia elétrica ou com os proprietários legais da infraestrutura, ou documentação equivalente.

12.1.31. A solução deve contemplar meio de acesso utilizando fibra óptica (ponto a ponto) entre a unidade do SESC/SE e a estação de distribuição do backbone da rede da CONTRATADA. Os enlaces e a porta de acesso ao backbone da CONTRATADA devem ser exclusivos não podendo haver compartilhamento com outros clientes;

12.1.32. Deve ser assegurada disponibilidade operacional mensal mínima de 99,5%.

12.1.33. Deve garantir 100% de largura de banda contratada (upload/download), latência máxima de 10ms e jitter máximo de 5ms, considerando o PPT – Ponto de Trafego mais próximo;

12.1.34. Caso julgue necessário, a CONTRATADA em prestar os serviços poderá agendar, até o dia anterior à licitação, visita técnica visando o levantamento das condições das instalações físicas do Cliente;

12.1.35. Sendo tal visita opcional, não será emitido certificado de comparecimento e também serão ignoradas alegações de prejuízos para composição das propostas comerciais, por desconhecimento das instalações físicas onde deverá ser instalado o circuito;

12.1.36. A CONTRATADA deverá possuir presença física e conexão ativa em, no mínimo, dois Pontos de Troca de Tráfego – PTT, sendo obrigatória a presença no PTT SERGIPE, com o objetivo de assegurar menor latência, melhor desempenho e otimização do tráfego de dados para acessos no Estado de Sergipe, bem como para comunicações com outras localidades fora do Estado.

12.1.37. Cumprir as obrigações impostas pelas Resoluções ANATEL nº 632/2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações), nº 426/2005 (Regulamento do STFC) e/ou nº 477/2007 (Regulamento do SMP), no que couber;

## 12.2. SOLUÇÃO DE PROTEÇÃO ANTI DoS E DdoS:

12.2.1. A proteção Anti-DDoS deverá atuar de forma proativa.

12.2.2. O índice de disponibilidade esperado para o enlace levará em consideração a efetividade do

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



serviço de proteção proativo.

12.2.3. A CONTRATADA a partir de solicitação da CONTRATANTE deverá aplicar políticas de segurança em seus equipamentos, permitindo o bloqueio de tráfegos (DoS e DDoS) indesejáveis em direção ao AS (Sistema Autônomo) da CONTRATANTE e aos seus respectivos Downstream (trânsito), devendo ser aplicado em no máximo 02 (duas) horas a partir da abertura da solicitação.

12.2.4. A solução deverá prover o serviço de mitigação de ataques de negação de serviço (DoS – Denial of Service), sejam eles distribuídos (DDoS – Distributed Denial of Service) ou não. Em momentos de ataque, o tráfego destinado a uma ou mais subredes IP designadas pela CONTRATANTE deverá ser mitigado no próprio backbone da CONTRATADA ou da empresa subcontratada.

12.2.5. A solução deve suportar a detecção e geração de alertas de anomalias por taxas excessivas de tráfego que excedam parâmetros configurados e estabelecidos pela CONTRATANTE.

12.2.6. A solução de proteção Anti-DDoS deverá operar por meio de mecanismo de mitigação baseado em tráfego limpo, no qual o tráfego malicioso é descartado e apenas o tráfego legítimo é encaminhado à rede da CONTRATANTEA solução deve permitir mitigação de ataques DoS e DDoS de camadas 3 a 7 do modelo OSI uma vez que o tráfego se encontra direcionado para o equipamento mitigador.

12.2.7. A contratada deverá prover o serviço de mitigação sem limitação de tempo de duração do ataque e com quantidade ilimitada de eventos de ataque ao longo da vigência contratual.

12.2.8. Não deverá existir restrição quanto ao tempo mínimo de intervalo entre os procedimentos de mitigações.

12.2.9. A solução deverá ser capaz de prover proteção, no mínimo, contra os seguintes ataques que explorem a capacidade dos canais de comunicação (ataques volumétricos): UDP Flood, ICMP Flood, DNS Amplification, NTP Amplification e SSDP Amplification.

12.2.10. A solução deverá ser capaz de prover proteção, no mínimo, contra os seguintes ataques que explorem a capacidade de processamento de requisições da infraestrutura de redes: SYN Flood, TCP Flag Abuses, Smurf, Teardrop, Ping of Death e Fragmentação excessiva.

12.2.11. A solução deverá implementar mecanismos capazes de detectar e mitigar todos e quaisquer ataques que façam o uso não autorizado de recursos de rede, tanto para IPv4 como para IPv6.

12.2.12. O serviço prestado deverá monitorar o enlace 24 horas por dia e 7 dias por semana para identificar, comunicar a equipe técnica da CONTRATANTE, e mitigar quaisquer tipos de ataques que utilizem indevidamente os recursos de rede em IPV4 ou IPV6.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



12.2.13. A CONTRATADA deverá possuir centro de operações específico (do tipo SOC) para a proteção proativa, com regime de operação adequado ao nível de serviço exigido pela

12.2.14. CONTRATANTE, e com equipe técnica especializada para monitorar, detectar e mitigar os ataques.

12.2.15. A CONTRATADA deverá, quando identificar qualquer anormalidade no comportamento do enlace contratado, contactar a equipe técnica da CONTRATANTE, reportando a anormalidade.

12.2.16. A CONTRATADA deverá, quando identificar qualquer anormalidade no comportamento do link contratado, contatar a equipe técnica da CONTRATANTE em até 15 (quinze) minutos do início do ataque, e reportar a anormalidade apresentando os procedimentos de mitigação a serem tomados.

12.2.17. Alguns procedimentos automáticos de mitigação deverão ser acordados entre as partes sem a necessidade de acionamento da equipe técnica da CONTRATANTE, devendo esta ser notificada imediatamente após a realização de qualquer ação.

## 12.3. RELATÓRIOS GERENCIAIS

12.3.1. Sempre que demandada pela SESC, a CONTRATADA deverá apresentar relatórios com o tráfego diário da rede com suas séries históricas, fornecendo subsídios para analisar o desempenho e as tendências de aproveitamento dos recursos de rede.

12.3.2. Na apresentação dos relatórios de chamados ou de conjunto de chamados, deverão estar detalhadas todas as informações relativas ao chamado, como: chamados dentro ou fora do prazo, independentemente do status; e chamados reincidentes, contendo a contagem de sua reincidência.

12.3.3. Os relatórios devem está disponíveis online.

12.3.4. Os relatórios de Nível Mínimo de Serviço deverão ser entregues ou disponibilizados à CONTRATANTE juntamente com o detalhamento da fatura do mês encerrado, em planilhas para revisão da CONTRATANTE.

## 12.4. DISPONIBILIDADE

12.4.1. A disponibilidade indica o percentual de tempo, durante o período de um mês operando 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. O fornecedor deverá garantir a disponibilidade mensal mínima de 99 % (noventa e nove por cento) para o serviço fornecido.

12.4.2. No cálculo da disponibilidade, não serão consideradas as interrupções programadas e as

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



interrupções de responsabilidade do SESC. As interrupções programadas para manutenção preventiva devem ser negociadas com no mínimo 5 (cinco) dias de antecedência, caso contrário, a interrupção será considerada como indisponibilidade.

12.4.3. O Serviço de Link Corporativo será considerado indisponível ou inoperante:

12.4.3.1. Quando apresentar taxa de erros superior a 10% para o Circuito IP. Deverão ser efetuados testes de verificação de qualidade de transmissão, pela CONTRATADA, sempre que houver solicitação da CONTRATANTE, sem custos adicionais. O tempo da indisponibilidade, devido à taxa de erros, será medido a partir do registro feito ao Centro de Atendimento do provedor até a solução da ocorrência.

12.4.3.2. A partir do início de uma interrupção registrada, automaticamente pelo sistema de gerenciamento proativo da rede da CONTRATADA, até o restabelecimento do Serviço IP às condições normais de operação e a respectiva informação à CONTRATANTE.

12.4.3.3. Quando qualquer equipamento fornecido pela CONTRATADA apresentar falhas de hardware ou software, impedindo o uso do serviço.

12.4.4. No caso de inoperância reincidente em períodos inferiores a 3 (três) horas, contado a partir do restabelecimento do Serviço IP da última inoperância, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade do Serviço IP o início da primeira inoperância até o final da última, quando o Serviço IP estiver totalmente operacional.

12.4.5. Mensalmente, o provedor apurará os tempos de indisponibilidade do Serviço IP, considerando as ocorrências desde a zero hora do primeiro dia do mês até as vinte e quatro horas do último dia do mês anterior ao da apuração, e o valor apurado será descontado à CONTRATANTE na Nota Fiscal/Fatura dos serviços com vencimento no mês seguinte ao da apuração. A contratante poderá contestar os tempos de indisponibilidade apresentados pelo provedor, sendo válidos, prioritariamente, os dados apresentados pela contratante. O provedor deverá apresentar relatório analítico, em meio eletrônico, contendo os tempos de indisponibilidade (com hora de início e fim da inoperância) e minutos excedentes ao prazo máximo para reparo do Serviço IP.

12.4.5.1. Os relatórios mensais gerados devem ser encaminhados por e- mail e disponibilizados através de um portal web de acesso exclusivo da contratante durante todo o período do contrato.

## 12.5. BACKBONE DO PROVEDOR

12.5.1. A CONTRATADA deve possuir outorga da ANATEL para explorar Serviços de Rede Especializados – SER – ou Serviços de Comunicação Multimídia – SCM.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



12.5.2. A CONTRATADA não deve impor nenhum tipo de filtro de pacotes que possa incidir sobre o tráfego originado ou destinado à rede do SESC. Qualquer exceção a essa regra deverá ter a concordância formal da CONTRATANTE.

12.5.3. A CONTRATADA não deve ter nenhum serviço de cache transparente que possa incidir sobre o tráfego originado ou destinado à rede do SESC. Qualquer exceção a essa regra deverá ter a concordância formal da CONTRATANTE.

## 12.6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS LINK INTERNET

12.6.1. Para o atendimento a este Termo a empresa CONTRATADA deverá atender aos seguintes requisitos mínimos de SLA:

12.6.1.1. Disponibilidade mínima mensal de 99%;

12.6.1.2. Taxa de erros máxima admitida de 10-7 (0,0000001);

12.6.1.3. Perda de pacotes mensal de no máximo 1%;

12.6.1.4. Prazo máximo de instalação ou mudança de endereço, 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de solicitação;

12.6.1.5. Tempo máximo para mudança de velocidade, 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de solicitação, interrompendo o serviço por no máximo 2 horas;

12.6.1.6. Tempo máximo para mudança de tecnologia de acesso, 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de solicitação, interrompendo o serviço por no máximo 2 horas;

12.6.1.7. Tempo máximo de recuperação do link de 4 horas;

12.6.1.8. Latência média mensal menor ou igual a 50ms.

## 12.7. DESCONTO POR DESCUMPRIMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

12.7.1. Na hipótese de não atendimento aos níveis de serviço especificados, sem prejuízo das sanções administrativas, serão aplicados os descontos:

| SERVIÇO | SLA | DESCONTO |
|---|---|---|
| Implantação dos links de dados para Internet | 60 dias após a assinatura do contrato | • 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o décimo dia de atraso, sobre da fatura correspondente ao mês.<br>• 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês, por cada dia de atraso subsequente ao décimo. |
| Disponibilidade do link de Internet | 99 % Mensal | • Até 99% de disponibilidade serão descontados 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês.<br>• Abaixo de 99% de disponibilidade será descontado percentual equivalente a indisponibilidade |

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



| | | |
|---|---|---|
| Perda de Pacotes | < 1% | • Até 1,5% de média de perdas de pacotes serão descontados 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês.<br>• Acima de 1,5% média de perdas de pacotes serão descontados 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês. |
| Latência | ≤ 50ms | • Até 60ms de latência média serão descontados 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês.<br>• Acima de 60ms de latência média serão descontados 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês. |
| Aplicação de Políticas de Segurança | 02 horas a partir da formalização do Sesc | • Até 2,5 horas para atendimento serão descontados 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês.<br>• Acima de 2,5 horas serão acrescidos 0,1% (um décimo por cento) a cada hora ou fração de hora. |
| Alteração de Banda Contratada | 24h a partir da formalização do Sesc | • Até 26 horas para atendimento serão descontados 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês.<br>• Acima de 26 horas serão acrescidos 0,1% (um décimo por cento) a cada hora ou fração de hora. |
| Tempo de Reparo | 1 (uma) hora após a formalização do Sesc ou abertura proativa pela Operadora | • Até 2 horas para atendimento serão descontados 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês.<br>• Acima de 2 horas serão acrescidos 0,1% (um décimo por cento) a cada hora ou fração de hora. |
| Resposta de mitigação do Serviço Anti DoS ou DDoS | 1 (uma) hora após a formalização do SESC | • Até 2 horas para atendimento serão descontados 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês.<br>• Acima de 2 horas serão acrescidos 0,1% (um décimo por cento) a cada hora ou fração de hora. |

**Tabela 5** – Relação entre Serviço x SLA x Desconto

12.7.2. Os descontos previstos na tabela acima serão calculados com base o valor mensal do contrato e serão descontadas do valor dos pagamentos devidos à CONTRATADA, ou, no caso de inexistência de crédito em seu favor, da garantia contratual prestada pela empresa CONTRATADA.

12.7.3. Caso o desconto a ser aplicado seja superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, e, quando for o caso, poderá ser cobrado judicialmente.

12.7.4. O valor do desconto no período será igual ao somatório dos descontos de cada ocorrência de não atendimento dos níveis de serviço especificados.

12.7.5. Os descontos aplicados só poderão ser relevados motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato da autoridade competente, devidamente justificado.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



## 31. ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS

14.1. A CONTRATANTE poderá também realizar a abertura de chamados técnicos e solicitações de serviços. A abertura destes chamados poderá acontecer diretamente pela Central de Atendimento da CONTRATADA, que deverá estar à disposição para interação com a CONTRATANTE durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano.

14.2. A CONTRATADA deve manter centro de atendimento único para recebimento de chamadas de assistência técnica (CALLCENTER) e PORTAL WEB. Para novos serviços ou atualizações (upgrades), o contato poderá ser pelo mesmo canal ou através de um contato comercial (gerente de conta).

14.3. Prestar assistência técnica gratuita durante 24 horas do dia e 7 dias por semana , todos os dias do ano com pessoas de suporte e operação treinadas nas tecnologias utilizadas no serviço.

14.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar acessos web de seu sistema de atendimento, para registro e consulta.

14.5. As informações relativas aos chamados deverão ser atualizadas sempre que houver alguma alteração em sua situação. O acompanhamento online da resolução de chamados pela CONTRATANTE deverá ser feito através do sistema de atendimento.

14.6. O acompanhamento deve ser on-line para os chamados abertos e através de relatórios gerados sob demanda para os chamados encerrados e devem fornecer todas as informações de um chamado ou de um conjunto de chamados. Os relatórios devem apresentar informações históricas em base mensal, podendo este ser solicitado a qualquer momento enquanto durar o contrato.

14.7. Os registros dos chamados deverão conter todas as informações relativas ao chamado aberto, como tempo de início e fim de atendimento, identificação do elemento (equipamento, enlace ou serviço) afetado, nome, telefone e e-mail do contato na CONTRATANTE que foi posicionado acerca do reparo/restabelecimento do serviço, descrição detalhada da resolução do chamado.

14.8. Na ocorrência de um problema que afete um conjunto de enlaces ou equipamentos de uma ou mais unidades prediais, deverão ser gerados registros para cada um dos elementos afetados. Nesta situação, deverá ser possível a abertura / fechamento de um único chamado que contemple, automaticamente, todos os registros gerados.

14.9. Manter estrutura própria de operação e manutenção, estabelecida em Aracaju- SE e composta, no mínimo, por 1 (um) integrante com formação na área de Telecomunicações e/ou Computação. A assistência técnica deve atender no máximo em 1 (uma) hora depois de aberto o chamado. O atraso no atendimento será computado como tempo de inoperância.

14.10. Reparar, consertar e restabelecer o canal de comunicação ou roteador, quando estes

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



apresentarem defeito ou estiverem inoperantes, no prazo máximo de 4 (quatro) horas.

14.11. As inoperâncias e/ou indisponibilidades dos serviços, no todo ou em parte, que não seja de responsabilidade da CONTRATANTE, devem gerar descontos na fatura correspondente aos serviços não prestados proporcional ao tempo de sua não prestação.

14.12. Se for necessária a prestação de atendimento presencial no SESC, esta deverá ser realizada por técnicos devidamente credenciados. Num prazo de até 5 (cinco) dias úteis, após a conclusão da ativação dos serviços que fazem parte do objeto, a CONTRATADA deverá fornecer documentação final contendo a topologia utilizada, as configurações dos equipamentos (roteadores/switches) instalados e o projeto técnico do encaminhamento dos cabos óticos, aprovado pela concessionária Energisa. Também deverá entregar em um arquivo, nos formatos KMZ e PDF, os caminhos das abordagens entre os seus POP´s, Backbone e o SESC. A documentação deverá ser aprovada pela CONTRATANTE, caracterizando a conclusão dos serviços.

## 32. MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

### 32.1. Publicidade

32.1.1. É proibida a veiculação de publicidade, direta ou indiretamente relacionada com os serviços constantes deste Termo de Referência, salvo se houver prévia autorização por escrito do contratante.

### 32.2. Segurança

32.2.1. Por questões de segurança, fica a contratada obrigada a apresentar todas e quaisquer informações e documentações solicitadas pelo contratante dos profissionais indicados para realizar instalação ou a manutenção dos equipamentos.

### 32.3. Sigilo

32.3.1. Será exigida da contratada que assine um termo de compromisso, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, e que a mesma o exija dos seus empregados que prestarem serviços no ambiente do contratante.

### 32.4. Requisitos temporais

32.4.1. Uma vez assinado(s) o(s) contrato(s) e iniciada(s) a(s) vigência(s), a contagem do prazo para entrega dos produtos e serviços seguirá conforme cronogramas da tabela logo abaixo, observados os itens:

| REDE MPLS SESC | | |
|---|---|---|
| **DATA** | **EVENTO OU ENTREGA** | **RESPONSÁVEL** |
| Dia D | Assinatura do contrato | CONTRATADA / SESC |

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



| | | |
|---|---|---|
| Dia X = Dia D + até 90 dias | Entrega de Cada Circuito ou Grupo de Circuitos | CONTRATADA |
| Dia X + até 2 dias | Aceitação provisória | SESC |
| Dia X + até 30 dias | Aceitação definitiva | SESC |

Tabela 6

**32.4.2. FASE 1 – Início do Projeto**

32.4.2.1. Considera-se o início do projeto a data de assinatura do contrato.

**32.4.3. FASE 2 – Prazo limite de entrega dos equipamentos e serviços**

32.4.3.1. A(s) Contratada(s) terá o prazo limite de 90 dias corridos, após a assinatura do contrato, para efetuar a entrega dos equipamentos e serviços descritos neste termo de referência nas localidades especificadas pelo SESC;

32.4.3.2. Os equipamentos e serviços deverão ser entregue na Contratante, em dias úteis, durante o horário de 09:00 as 12:00 e de 14:00 as 17:00hs;

**32.4.4. FASE 3 - Recebimento definitivo**

32.4.4.1. O recebimento dos equipamentos e serviços se dará em duas etapas, a saber:

32.4.4.2. Provisoriamente, no ato da entrega, para efeito de posterior verificação do funcionamento e da conformidade dos equipamentos com as especificações;

32.4.4.3. Definitivamente, após a verificação dos serviços e constatação do pleno funcionamento dos mesmos.

32.4.4.4. O prazo máximo para a emissão do recebimento definitivo dos serviços será em até 30 (trinta) dias, contado a partir do fim da FASE 2.

32.4.4.5. Por conveniência e oportunidade, os prazos descritos na Tabela 3 poderão ser prorrogados pela Administração Pública, fazendo-se constar no processo administrativo pertinente, a respectiva justificativa.

## 33. LOCAIS DE ENTREGA

33.1. Os serviços de telecomunicação conforme estabelecidos neste Termo de Referência deverão ser entregues nas unidades do SESC, conforme especificado na Tabela 4, devendo a entrega ser previamente agendada com os representantes indicados na planilha.

33.2. As despesas de custeio com deslocamento de equipamentos e técnicos, bem como de transporte, diárias, seguro, impostos, instalações, obras civis e mão de obra, ou quaisquer outras envolvidas na entrega dos serviços são de exclusividade da(s) CONTRATADA(S).

## 34. DO PRAZO DE ENTREGA

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



25.1. Após assinatura do contrato as estações de impressão devem ser entregues e instaladas em no máximo 90 (dias) dias corridos, incluindo neste prazo, a implementação das seguintes soluções:
25.1.1. Customização das configurações dos equipamentos;
25.1.2. Identificação dos equipamentos;
25.1.3. Treinamento de equipe do Sesc em Sergipe;
25.2. O não cumprimento do prazo acima mencionado implicará na aplicação de sanções administrativas.

## 35. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

26.1. A CONTRATADA deverá realizar a reunião de Kick-off no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato. A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE.
26.2. Nesta reunião A CONTRATADA deverá designar um gerente de projeto responsável pela liderança técnica e administrativa do projeto de instalação.
26.3. A instalação deverá ser efetuada de forma a não comprometer o funcionamento dos sistemas, recursos ou equipamentos atualmente em operação no ambiente da CONTRATANTE.
26.4. A empresa CONTRATADA deverá prever em sua proposta os serviços de instalação, configuração, ativação, testes e passagem de conhecimento.

## 27. SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO

27.1. A CONTRATADA deverá realizar a instalação dos equipamentos, software e acessórios, deixando-os em pleno funcionamento.
27.2. A CONTRATADA deverá considerar no Plano de Migração, a possibilidade de reverter qualquer etapa da atividade, caso sejam encontrados problemas durante a migração.

## 28. VISTORIA FACULTATIVA

27.1. A licitante poderá vistoriar o local onde serão executados os serviços, objeto deste Pregão, em companhia de um servidor do SESC, para inteirar-se das condições das instalações e do grau de dificuldade existentes.
27.2. O horário para visita será realizado das 08 às 13 horas, o qual deverá ser agendado, com antecedência mínima de 24 (vinte quatro) horas.
27.3. O agendamento da visita deverá ser realizado através dos telefones: 79 3216-2765, ou e-mail: informatica@se.sesc.com.br.
27.4. A vistoria técnica ocorrerá até a data final para o recebimento das propostas.
27.5. Um Termo de Vistoria Facultativa será emitido após a conclusão da visita.
27.6. A licitante que optar por não realizar vistoria não poderá alegar desconhecimento das condições de execução dos serviços para desobrigar-se do contrato.

## 29. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

28.1. Outorga da ANATEL para explorar Serviços de Rede Especializados – SER – ou Serviços de

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



Comunicação Multimídia – SCM.

28.2. Atestado de Capacidade de Entrega - Apresentar Atestado de Capacidade Técnica para link dedicado de internet na velocidade a ser contratada ou superior, com especificação técnica: da disponibilidade, da latência e da garantia de tráfego dos pacotes IPv4 e IPv6 e serviços de DDoS.

28.3. Atestado de Capacidade de Entrega - Apresentar Atestado de Capacidade Técnica para link MPLS a ser contratada ou superior, com especificação técnica: da disponibilidade, da latência e da garantia de tráfego dos pacotes IPv4 e IPv6.

28.4. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária, especificada no contrato social vigente.

28.5. A LICITANTE disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados.

28.6. A LICITANTE deverá emitir declaração que cumpre todos os requisitos técnicos do edital, se responsabilizando por isso, sendo que os requisitos técnicos serão validados pela equipe técnica de homologação.

28.7. Declaração emitida pelo ARREMATANTE que comprove possuir POPs (Points of Presence) próprios no Brasil, sendo exigido a presença de pelo menos 1 (um) POP na cidade de Aracaju/SE, após a assinatura do contrato. Somente serão aceitos como POPs válidos aqueles que possuam largura de banda mínima de 2 Gbps e apresentem redundância nos links de comunicação de dados com o “backbone” da prestadora de serviço.

28.8. Caso a LICITANTE não comprove as exigências previstas neste Termo de Referência por meio das documentações requeridas, será desclassificada.

28.9. A equipe técnica da CONTRATANTE se reserva o direito de realizar diligências, visitas técnicas e entrevistas, de modo a certificar-se da veracidade dos documentos apresentados pela empresa proponente.

28.10. Serão desclassificados os licitantes que não atenderem à solicitação de apresentação de documentação técnica que comprove todas as características técnicas exigíveis no Termo de Referência.

28.11. Certidão de registro da empresa no CREA-SE ou CFT-SE ou visto no CREA-SE ou CFT-SE.

## 30. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

39.1. Cumprir fielmente as obrigações assumidas em contrato, observando as definições técnicas deste Termo de Referência, iniciando e prestando os serviços no prazo estipulado, na forma e nas condições pactuadas;

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



39.2. Manter-se, durante a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação apresentadas quando da assinatura do mesmo;

39.3. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de serviços extras;

39.4. Submeter à aprovação do contratante qualquer alteração que se tornar essencial à continuação da execução ou prestação dos serviços;

39.5. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, até 50% do seu valor inicial;

39.6. Refazer os serviços nos quais se verifiquem danos ou qualquer defeito nos materiais e equipamentos utilizados, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação que lhe for entregue oficialmente, sob pena sofrer sanções por inexecução contratual;

39.7. Comunicar ao contratante, por escrito, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis que antecedem o prazo de início dos serviços, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos da execução dos serviços, propondo as ações corretivas necessárias para a execução dos mesmos;

39.8. Obter todo e qualquer tipo de licença junto aos órgãos fiscalizadores para o perfeito e efetivo fornecimento da solução ofertada, sem ônus adicional para o contrato;

39.9. Arcar com todas as despesas referentes à prestação dos serviços, tais como frete, seguro, taxas, transportes e embalagens, bem como os encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais e salários dos seus empregados, para entrega do serviço no prazo estipulado;

39.10. Cumprir com as normas de segurança e medicina do trabalho durante possível estadia dos seus profissionais nas instalações do contratante;

39.11. Responder pelos danos de qualquer natureza que venham a sofrer seus empregados, terceiros ou o contratante, em razão de acidentes, ou de ação, ou de omissão dolosa ou culposa de seus empregados.

39.12. Agendar, pelo telefone do SESC (79)3316-2765, a entrega de equipamentos ou materiais, dentro do horário das 08h às 12h e das 14h às 17h, de segunda a sexta- feira, em dias úteis, a fim de que seja designado pessoal técnico da Contratante, para a verificação e acompanhamento;

39.13. Manter seus funcionários ou representantes credenciados devidamente identificados quando da execução de qualquer serviço nas dependências do contratante referente ao objeto contratado observando as normas de segurança (interna e de conduta);

39.14. Atender às solicitações emitidas pela gestão do contrato quanto ao fornecimento de informações e/ou documentação;

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



39.15. Manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros;

39.16. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização, pela Contratante, da Solução Contratada, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

39.17. Manter durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução Contratada;

39.18. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução Contratada durante a execução do contrato;

39.19. Fornecer, sempre que solicitado, amostra para realização de Prova de Conceito para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas;

39.20. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução fornecida sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, à Administração;

39.21. Cumprir os níveis de serviços estabelecidos;

39.22. Entregar toda documentação necessária para a Transferência de Conhecimento;

39.23. Indicar o preposto para, em todas as questões relativas ao cumprimento dos serviços, representar a contratada, de forma a garantir a presteza e a agilidade necessária ao processo decisório. O Preposto será o responsável da contratada pela execução do contrato, e deverá e reportar-se ao contratante, indicando seu cargo, endereço comercial com CEP, número de telefone fixo e celular, e endereço eletrônico;

39.24. Emitir os relatórios gerenciais, conforme definido neste Termo de Referência;

## 40. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

40.1. Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada;

40.2. Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços de instalação e de assistência técnica, devendo para tanto nomear um fiscal de contrato e um gestor, ou uma comissão, que responsabilizar-se-ão pelo acompanhamento dos serviços, conferência e ateste das faturas e cumprimento das demais exigências previstas no contrato;

40.3. Observar para que, durante a vigência do contrato, sejam mantidas, pela contratada, as compatibilidades com as obrigações assumidas e todas as condições e qualificações exigidas para a pactuação;

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



40.4. Comunicar formal, circunstanciada e tempestivamente à contratada, qualquer anormalidade ocorrida durante a execução do contrato;

40.5. Promover os pagamentos na forma pactuada;

40.6. Receber e atestar as faturas, quando do aceite definitivo, conforme condições e especificações constantes deste Termo de Referência;

40.7. Indicar um técnico para acompanhar a entrega dos produtos;

40.8. Permitir acesso dos profissionais da contratada às suas dependências quando da prestação dos serviços;

40.9. Receber e conferir a solução entregue, procedendo à imediata devolução daquela que se encontrar com especificação diversa do exigido no contrato;

40.10. Solicitar assistência técnica imediata quando da constatação de algum defeito na operacionalização da Solução;

40.11. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;

40.12. Exigir, uma vez comprovada a necessidade, o imediato afastamento do ambiente da SESC, de qualquer profissional e/ou preposto da contratada que, por justas razões, vier a desmerecer a confiança, embarace a fiscalização ou, ainda, que venha a se conduzir de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem delegadas;

40.13. Solicitar ao Gestor do Contrato as decisões e providências que ultrapassem a sua competência, em tempo hábil, para adequada adoção das medidas julgadas cabíveis, quando a contratada não cumprir com as obrigações avençadas.

## 41. DIRETRIZES ANTICORRUPÇÃO

As partes concordam que executarão as obrigações contidas neste contrato de forma ética e de acordo com os princípios aplicáveis ao SESC na forma da lei vigente.

**§ 1 –** A **CONTRATADA** assume que é expressamente contrária à prática de atos que atentem contra o patrimônio e a imagem do SESC.

**§ 2 –** Nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar, a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por cinta própria quanto por meio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



**§ 3 –** As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes e as determinações deste contrato.

## 42. DA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

37.1. **Proteção dos Dados Pessoais** - A Contratada, por si e por seus colaboradores, obriga- se, sempre que aplicável, a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física ("**Titular**") identificada ou identificável ("**Dados Pessoais**") e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018 ("**Lei Geral de Proteção de Dados**"), além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos Dados do SESC, o que inclui os Dados dos clientes deste.

37.2. **Diretrizes de tratamento** - A Contratada seguirá as instruções recebidas do SESC em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, devendo a Contratada garantir sua licitude e idoneidade, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

37.3. **A Contratada deverá corrigir**, completar, excluir e/ou bloquear os Dados Pessoais, caso seja solicitado pelo SESC.

37.4. **Solicitações de Titulares** - A Contratada deverá notificar o SESC sobre as reclamações e solicitações dos Titulares de Dados Pessoais (por exemplo, sobre a correção, exclusão, complementação e bloqueio de dados).

37.5. **Confidencialidade dos Dados Pessoais** - A Contratada, incluindo todos os seus colaboradores, compromete-se a tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais, exceto se já eram de conhecimento público sem qualquer contribuição da Contratada, ainda que este Contrato venha a ser resolvido e independentemente dos motivos que derem causa ao seu término ou resolução.

37.6. **Conformidade da Contratada** - A Contratada deverá monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus funcionários e sub-operadores com as respectivas obrigações de proteção de Dados Pessoais em relação aos serviços e deverá fornecer ao SESC relatórios sobre esses controles sempre que for solicitado.

37.7. **Monitoramento de conformidade** - O SESC terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da Contratada com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a Contratada possui perante a Lei e este Contrato.

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



37.8. **Propriedade dos Dados** - O presente Contrato não transfere a propriedade ou controle dos dados do SESC, ou dos clientes deste, inclusive Dados Pessoais, para a Contratada ("Dados"). Os Dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos Serviços ora contratados são e continuarão de propriedade do SESC, inclusive sobre qualquer novo elemento de Dados, produto ou subproduto que seja criado a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato.

37.9. **Atuação restrita** - O SESC não autoriza a Contratada a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de Dados, produtos ou subprodutos que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato.

37.10. **Devolução dos Dados** - A Contratada se compromete a devolver todos os Dados que vier a ter acesso, em até 30 (trinta) dias, nos casos em que:

- O SESC solicitar;
- O Contrato for rescindido ou;
- Com o término do presente Contrato. Em adição, a Contratada não deve guardar, armazenar ou reter os Dados por tempo superior ao prazo legal ou necessário para a execução do presente Contrato.

37.11. **Regresso** - Fica assegurado ao SESC, nos termos da lei, o direito de regresso em face da Contratada diante de eventuais danos causados por esta em decorrência do descumprimento das obrigações aqui assumidas em relação a Proteção dos Dados.

37.12. **Auditoria**. A Contratada reconhece e aceita que o SESC tem o direito de realizar auditoria, por si ou por terceiro indicado por este, de forma presencial ou remota, com a finalidade de verificar a conformidade da Contratada quanto à legislação de proteção de dados aplicável.

## 43. DA VERACIDADE DO DOCUMENTO

38.1. O **FORNECEDOR** deverá indicar o e-mail do representante legal que assinará este Contrato, bem como comunicar por escrito qualquer alteração posterior, no endereço eletrônico apresentado, a fim de que o SESC possa enviar o documento aos signatários por e-mail, com o objetivo de obter as assinaturas eletrônicas por meio da plataforma **dropsigner**;

38.2. As Partes reconhecem a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia desta Ata, nos termos do art. 219 do Código Civil, em formato eletrônico e/ou assinado pelas Partes por meio de certificados eletrônicos, ainda que sejam certificados eletrônicos não emitidos pela ICP-Brasil, nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.220-2, de 24 de agosto de 2001 ("MP nº 2.220-2"), como, por exemplo, por meio do upload e existência desta Ata, bem como a aposição das respectivas assinaturas eletrônicas nesta Ata, na plataforma **dropsigner**;

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



38.3. Adicionalmente, as Partes expressamente anuem, autorizam, aceitam e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação de autoria das Partes signatárias desta Ata por meio de suas respectivas assinaturas nesta Ata por meio de certificados eletrônicos, ainda que sejam certificados eletrônicos não emitidos pela ICP-Brasil, nos termos do art. 10, § 2º, da MP nº 2.220-2, como, por exemplo, por meio da aposição das respectivas assinaturas eletrônicas nesta Ata na plataforma de **dropsigner**, sendo certo que quaisquer de tais certificados será suficiente para a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia desta Ata, bem como a respectiva vinculação das Partes aos seus termos.

38.4. Por fim, nos termos do art. 220 do Código Civil, as Partes expressamente anuem e autorizam que, eventualmente, as assinaturas das Partes não precisam necessariamente ser apostas na mesma página de assinaturas deste termo de referência.

## 44. PENALIDADES

44.1. Havendo inadimplemento total ou parcial dos serviços contratados, a CONTRATADA fica sujeita às seguintes penalidades:

- Advertência;
- **Multa de até 10 %** (dez por cento) do valor do contrato;
- Rescisão contratual;
- Impedimento de licitar e contratar com o CONTRATANTE por até dois anos.

44.2. À CONTRATADA, poderá ser aplicada multas pelo CONTRATANTE e de eventuais perdas e danos, a serem apuradas na forma da legislação em vigor;

44.3. A CONTRATADA ficará ainda sujeita à multa de 5% (cinco por cento) do valor do contrato quando a, critério do CONTRATANTE, embora havendo motivo para a resolução do contrato, este não for declarado;

44.4. A multa será aplicada pelo CONTRATANTE, no caso do item anterior, justificada a não resolução do contrato;

44.5. As multas poderão ser descontadas dos pagamentos das faturas da CONTRATADA devidas ao CONTRATANTE;

44.6. Caberá recurso à CONTRATADA quando da aplicação de qualquer multa, porém, somente após o recolhimento do valor respectivo à tesouraria do CONTRATANTE;

44.7. Não será aplicada a referida multa, caso seja comprovada que o motivo da paralisação não tenha sido causado pela CONTRATADA.

## 45. GARANTIA DE CONTINUIDADE

Fusion Platform: 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b



45.1. Na hipótese de haver rescisão motivada pela CONTRATADA, será assegurado ao CONTRATANTE o direito de retenção temporária dos equipamentos disponibilizados neste contrato, a fim de evitar a parada dos serviços, até que o Sesc promova uma nova contratação, tudo isso não podendo ultrapassar o prazo de 06 (seis) meses desde a rescisão.

## 46. VIGÊNCIA DO CONTRATO

42.1. O prazo será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, até o limite de até 120 (cento e vinte) meses, conforme Resolução SESC nº 1.593/2024;

42.2. Os valores serão reajustados pelo IGP-DI (Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna), acumulado nos últimos 12 (doze) meses.

## 47. REGIME DE EXECUÇÃO, PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

47.1. Pela prestação dos serviços ora ajustados, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, em até 30 (trinta) dias após a execução dos serviços, a aceitação dos serviços e a devida emissão da nota fiscal, acompanhada das certidões de regularidade junto ao INSS, FGTS, FAZENDA FEDERAL, ESTADUAL, FAZENDA MUNICIPAL e CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS - CNDT, sendo vedada a negociação de faturas ou títulos de crédito com instituições financeiras, não sendo aceitos boletos bancários;

47.2. O documento fiscal deverá ser **emitido somente entre os dias 1 e 20 de cada mês** e apresentado ao **CONTRATANTE** no máximo **até o dia 20 do mês de sua emissão**;

47.3. Na hipótese de emissão entre os **dias 21 e 31**, este deverá ser **CANCELADO** pelo **CONTRATADO** e providenciada nova emissão a partir do **primeiro dia útil do mês** subsequente;

47.4. É vedado à CONTRATADA negociar os títulos de crédito emitidos contra o SESC, bem como o CONTRATANTE não realizará pagamento antecipado.

## 48. GESTOR DO CONTRATO

48.1. A GESTÃO DO CONTRATAÇÃO SERÁ EXERCIDA PELO GERENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO SESC SERGIPE.

48.2. PELO GERENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – EDUARDO SILVEIRA GARCEZ

48.3. CONTATO: (79) 3216-2796.

# Protocolo de assinaturas

Este protocolo de assinatura foi gerado para o arquivo **EDITAL PE 26.0057-2 - LINKS MPLS E INTERNET.pdf** no dia 17/06/2026 - 14:45 (GMT -03:00), Horário Padrão de Brasília.

O arquivo foi assinado eletronicamente através do Fusion Platform e sua autenticidade pode ser verificada por meio do **QR Code** ou no **link abaixo**:

https://stdp.sesc-se.com.br/fusion//link/electronic-sign/validate/2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b

Caso necessário, acesse o site **https://stdp.sesc-se.com.br/fusion//link/electronic-sign/validate** e informe o **código abaixo** para verificar a autenticidade das assinaturas:

**Código do arquivo:** 2fe3aace-cb82-4b47-82aa-5febc0fd929b

---

## Assinaturas

1 assinatura eletrônica

**Lucas Andrade e Silva**

lansilva@se.sesc.com.br

17/06/2026 - 14:45 IP: 10.79.20.156 Tipo de assinatura: Eletrônica