



DEFENSORIA PÚBLICA DO AMAPÁ

Rua Eliezer Levy, Nº 1157 - Bairro Centro - CEP 68900-083 - Macapá - AP - defensoria.ap.def.br

TERMO DE REFERÊNCIA**1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO****1.1. Definição do objeto**

1.1.1. Contratação de Link de Internet Redundante para atender as necessidades da Defensoria Pública do Estado do Amapá.

1.2. Natureza do objeto

1.2.1. Bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado;

1.2.2. Serviço continuado

1.3. Quantitativos

1.3.1. Este processo será conduzido por meio de um pregão eletrônico em conjunto com o sistema de registro de preços, o que permite uma aquisição mais eficiente e transparente, assegurando a melhor relação custo-benefício para a administração pública e possibilitando ajustes conforme a necessidade.

1.3.2. A Defensoria Pública do Estado do Amapá poderá adotar o sistema de Registro de Preço para a presente contratação, conforme prevê a Portaria nº 46/2024 - DPE/AP, em seu artigo 3º, incisos I e IV. Essa modalidade é adequada, pois a contratação poderá ocorrer de forma frequente e, devido à natureza do objeto, não é possível definir previamente o quantitativo que será demandado pela instituição.

1.3.3. O regime de execução da presente contratação será empreitada por preço global por lote.

1.3.4. O quantitativo indicado na tabela a seguir representa uma estimativa da quantidade que a Defensoria Pública do Estado do Amapá poderá utilizar ao longo da execução do contrato, para o atendimento da sede, anexos e núcleos da Defensoria Pública.

LOTE 01 - FIBRA ÓPTICA

Item	Serviço	Catserv	Quant. Mínima	Quant. Máxima	Métrica de Medida / Megabyte - MB	Conectividade	Valor Unitário/ Mensal	Valor Unitário Total por 12 meses	Valor Unitário/Mensal x Quantidade Max	Valor Total por 12 r
1	Link de Internet - Fibra Óptica - 500MB - Localidade - Macapá	26484	2	4	500 MB	FIBRA ÓPTICA	R\$ 4.632,24	R\$ 55.586,88	R\$ 18.528,96	R\$ 222.347,52
2	Link de Internet - Fibra Óptica - 150MB - Localidade - Macapá	26484	1	2	150 MB	FIBRA ÓPTICA	R\$ 958,78	R\$ 11.505,36	R\$ 1.917,56	R\$ 23.010,72

3	Link de Internet - Fibra Óptica - 150MB - Localidade - - Santana	26484	1	2	150 MB	FIBRA ÓPTICA	R\$ 958,78	R\$ 11.505,36	R\$ 1.917,56	R\$ 23.010,72
4	Link de Internet - Fibra Óptica - 50MB - Localidade - Amapá	26484	1	2	50 MB	FIBRA ÓPTICA	R\$ 524,21	R\$ 6.290,52	R\$ 1.048,42	R\$ 12.581,04
5	Link de Internet - Fibra Óptica - 50MB - Localidade - Calçoene	26484	1	2	50 MB	FIBRA ÓPTICA	R\$ 524,21	R\$ 6.290,52	R\$ 1.048,42	R\$ 12.581,04
6	Link de Internet - Fibra Óptica - 50MB - Localidade - Ferreira Gomes	26484	1	2	50 MB	FIBRA ÓPTICA	R\$ 524,21	R\$ 6.290,52	R\$ 1.048,42	R\$ 12.581,04
7	Link de Internet - Fibra Óptica - 50MB- Localidade - Laranjal do Jari	26484	1	2	50 MB	FIBRA ÓPTICA	R\$ 524,21	R\$ 6.290,52	R\$ 1.048,42	R\$ 12.581,04
8	Link de Internet - Fibra Óptica - 50MB - Localidade - Mazagão	26484	1	2	50 MB	FIBRA ÓPTICA	R\$ 524,21	R\$ 6.290,52	R\$ 1.048,42	R\$ 12.581,04
9	Link de Internet - Fibra Óptica - 50MB - Localidade - Oiapoque	26484	1	2	50 MB	FIBRA ÓPTICA	R\$ 524,21	R\$ 6.290,52	R\$ 1.048,42	R\$ 12.581,04
10	Link de Internet - Fibra Óptica - 50MB - Localidade - Pedra Branca do Amapari	26484	1	2	50 MB	FIBRA ÓPTICA	R\$ 524,21	R\$ 6.290,52	R\$ 1.048,42	R\$ 12.581,04
11	Link de Internet - Fibra Óptica - 50MB - Localidade - Porto Grande	26484	1	2	50 MB	FIBRA ÓPTICA	R\$ 524,21	R\$ 6.290,52	R\$ 1.048,42	R\$ 12.581,04

12	Link de Internet - Fibra Óptica - 50MB - Localidade - Tartarugalzinho	26484	1	2	50 MB	FIBRA ÓPTICA	R\$ 524,21	R\$ 6.290,52	R\$ 1.048,42	R\$ 12.581,04
13	Link de Internet - Fibra Óptica - 50MB - Localidade - Vitória do Jari	26484	1	2	50 MB	FIBRA ÓPTICA	R\$ 524,21	R\$ 6.290,52	R\$ 1.048,42	R\$ 12.581,04
14	Link de Internet - Fibra Óptica - 50MB - Localidade - Serra do Navio	26484	1	2	50 MB	FIBRA ÓPTICA	R\$ 524,21	R\$ 6.290,52	R\$ 1.048,42	R\$ 12.581,04
TOTAL										R\$ 406.760,40

LOTE 02 - SATÉLITE

Item	Serviço	Catserv	Quant. Mínima	Quant. Máxima	Métrica de Medida / Megabyte - MB	Conectividade	Valor Unitário/ Mensal	Valor Unitário Total por 12 meses	Valor Unitário/Mensal x Quantidade Max	Valor Total por 12 r
1	Link de Internet - Satélite - 50MB - Móvel	26557	3	30	50 MB	SATÉLITE	R\$ 8.690,04	R\$ 104.280,48	R\$ 260.701,20	R\$ 3.128.414,40

1.4. Prazo do Contrato

1.4.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.5. Possibilidade de sua prorrogação

1.5.1. A prorrogação do contratado deverá observar o disposto no artigo 106, podendo ser prorrogado por até cinco anos, enquanto a prorrogação da Ata de Registro de Preços deverá atender ao previsto no art. 21 da Portaria nº 46/2024 da DPE/AP, na Lei nº 14.133/2021 e no art. 15, inciso IX, do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Coordenadoria de Tecnologia da Informação da Defensoria Pública do Estado do Amapá (DPEAP) identificou a necessidade crítica de contratação de um link de internet redundante. Essa infraestrutura é essencial para assegurar a continuidade operacional e fortalecer a resiliência das comunicações digitais, reduzindo o risco de interrupção em serviços críticos e promovendo a alta disponibilidade de dados e informações transmitidas entre os sistemas internos e externos da instituição.

2.2. Essa demanda é sustentada pela necessidade de proteger a autenticidade, integridade e confidencialidade das informações de interesse público, de modo que a DPEAP possa atender de forma mais ágil e confiável às demandas da população amapaense. A implementação do link redundante permitirá que a DPEAP mantenha a operação dos serviços essenciais mesmo em caso de falhas no link

principal, assegurando a disponibilidade contínua dos serviços digitais aos usuários internos e externos.

2.3. É relevante destacar que, embora o art. 4º da Portaria nº 38/2024 - DPE/AP estabeleça a necessidade de alinhamento deste instrumento com o Plano Anual de Contratações, tal exigência não se aplica no presente caso, uma vez que o referido plano não foi elaborado, consolidado e aprovado por este Poder. Conforme o art. 5º da Portaria nº 33/2024 - DPE/AP, o prazo para sua elaboração é até o mês de agosto de cada exercício.

2.4. Destaca-se que o objeto desta contratação não se enquadra na categoria bens e serviços de luxo, conforme descrição contida no art. 4º, inciso III da Portaria nº 32/2024 - DPE/AP.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. Cobertura Geográfica

3.1.1. Para garantir a continuidade dos serviços digitais essenciais da Defensoria Pública do Estado do Amapá (DPEAP), recomenda-se implementar links redundantes com infraestrutura robusta e de alta velocidade. Na cidade de Macapá, capital do estado, e em Santana, o segundo município mais populoso, a redundância deve ser provida por meio de fibra óptica, que assegura uma conexão confiável, com alta capacidade de transmissão, ideal para o tráfego crescente e a expansão futura.

3.1.2. Para as demais localidades e municípios, onde a infraestrutura de conexão seja limitada ou inviável, propõe-se o uso de alternativas de conexão redundante. Nesse contexto, tanto a internet via fibra óptica quanto a via satélite poderão ser empregadas, considerando a viabilidade técnica e as condições locais. Preferencialmente, deve-se adotar a solução que ofereça maior estabilidade e desempenho, atendendo a critérios específicos para garantir a qualidade e a disponibilidade da conexão, mesmo em regiões mais remotas.

3.2. Descrição dos Link de Internet

3.2.1. Link de Internet - Fibra Óptica

3.2.1.1. Link de Internet - Fibra Óptica - 500MB - Especificações Técnicas - Tecnologia: Fibra óptica dedicada ponto-a-ponto. Capacidade mínima Sede Administrativa e Anexo I: velocidade do link de 500 Mbps. Dupla Abordagem: Entrega dupla abordagem de fibra (por rotas diferentes) para Sede ADM e Anexo I, a fim de garantir a disponibilidade de acesso em caso de rompimento de fibra. Simetria de Conexão: Link simétrico (mesma velocidade de upload e download) para garantir consistência em aplicações críticas e servidores. Garantia de Banda (CIR): Committed Information Rate (CIR) de 100% para garantir que a banda contratada seja totalmente dedicada e não compartilhada. Interface de Conexão: Interface de entrega padrão como Ethernet RJ-45 (1000Base-T) ou interface SFP/SFP+ para fibra óptica, compatível com os equipamentos da DPE/AP. Equipamento de Terminação (CPE): O provedor pode fornecer um equipamento de terminação (roteador ou switch) gerenciado, se necessário, para suportar o link e o pool de IPs. Latência: Baixa latência para assegurar desempenho em serviços de voz e vídeo. Qualidade de Serviço (QoS): Suporte a QoS para priorização de tráfego, especialmente para VoIP e serviços em tempo real. Comprovação de links/rotas: Links e rotas alternativas para mitigar as intermitências em caso de falha ou saturação de link do provedor principal (webflash). Como a Sede Administrativa e o Anexo I abrigam nosso parque de servidores, apenas um provedor pode fornecer o link para ambas. Além disso, é necessário que o provedor entregue um bloco de IP /28, que será distribuído entre os dois links de 500 MB.

3.2.1.2. Link de Internet - Fibra Óptica - 150MB - Especificações Técnicas - Tecnologia: Fibra óptica dedicada ponto-a-ponto Capacidade mínima Sede Santana e Anexo II: velocidade do link de 150 Mbps. Simetria de Conexão: Link simétrico (mesma velocidade de upload e download) para garantir consistência em aplicações críticas e servidores. Garantia de Banda (CIR): Committed Information Rate (CIR) de 100% para garantir que a banda contratada seja totalmente dedicada e não compartilhada. Interface de Conexão: Interface de entrega padrão como Ethernet RJ-45 (1000Base-T) ou interface SFP/SFP+ para fibra óptica, compatível com os equipamentos da DPE/AP. Equipamento de Terminação (CPE): O provedor pode fornecer um equipamento de terminação (roteador ou switch) gerenciado, se necessário, para suportar o link e o pool de IPs. Latência: Baixa latência para assegurar desempenho em serviços de voz e vídeo. Qualidade de Serviço (QoS): Suporte a QoS para priorização de tráfego, especialmente para VoIP e serviços em tempo real. Comprovação de links/rotas: Links e rotas alternativas para mitigar as intermitências em caso de falha ou saturação de link do provedor principal

(webflash).

3.2.1.3. Link de Internet - Fibra Óptica - 50MB - Especificações Técnicas - Tecnologia: Tecnologia: Fibra óptica dedicada ponto-a-ponto Capacidade mínima: velocidade do link de 50 Mbps. Simetria de Conexão: Link simétrico (mesma velocidade de upload e download) para garantir consistência em aplicações críticas e servidores. Garantia de Banda (CIR): Committed Information Rate (CIR) de 100% para garantir que a banda contratada seja totalmente dedicada e não compartilhada Interface de Conexão: Interface de entrega padrão como Ethernet RJ-45 (1000Base-T) ou interface SFP/SFP+ para fibra óptica, compatível com os equipamentos da DPE/AP. Equipamento de Terminação (CPE): O provedor pode fornecer um equipamento de terminação (roteador ou switch) gerenciado, se necessário, para suportar o link e o pool de IPs. Latência: Baixa latência para assegurar desempenho em serviços de voz e vídeo. Qualidade de Serviço (QoS): Suporte a QoS para priorização de tráfego, especialmente para VoIP e serviços em tempo real. Comprovação de links/rotas: Links e rotas alternativas para mitigar as intermitências em caso de falha ou saturação de link do provedor principal (webflash).

3.2.2.Link de Internet - Via Satélite - Especificações Técnicas - Velocidade mínima : Download de pelo menos 50 Mbps, assegurando conectividade eficiente para usuários em diferentes localidades. Latência: Entre 40 ms e 100 ms, garantindo desempenho adequado para aplicações diversas, incluindo voz, vídeo e outras aplicações sensíveis ao tempo de resposta. Cobertura: Disponível para áreas urbanas e rurais, incluindo regiões remotas, com foco em oferecer conectividade confiável onde a infraestrutura tradicional é limitada. Simetria de Conexão: Velocidades de upload compatíveis para atender às demandas de comunicação bidirecional. Interface de Conexão: Entrega via Ethernet RJ-45 ou interfaces compatíveis com os equipamentos já instalados pela DPE/AP, garantindo fácil integração ao ambiente existente. A contratada pode fornecer um equipamento gerenciado (como roteador ou switch), quando necessário, para suportar o link e a distribuição de IPs no ambiente de destino.

3.2.2.1. Satélite Interconectados Starlink

3.2.2.1.1. Recomenda-se a contratação da rede Starlink, operada pela empresa norte-americana SpaceX, para atender às necessidades de telecomunicações da Defensoria Pública do Estado do Amapá. A Starlink, autorizada no Brasil para o lançamento de 7.500 satélites, já possui 6.350 unidades em operação no país, consolidando-se como líder mundial em tecnologia de órbita terrestre baixa (LEO). Essa infraestrutura oferece velocidades de conexão, baixa latência e qualidade superiores, características essenciais para atender com eficiência às demandas institucionais.

3.2.2.1.2. A SpaceX é responsável por todas as etapas do processo, desde o desenvolvimento até a operação dos satélites, eliminando a necessidade de terceirizações ou subcontratações. Diferentemente de outras empresas do setor, a Starlink apresenta maior capacidade de download e upload, além de menor latência, fatores cruciais para regiões remotas como o interior do Amapá.

3.2.2.1.3. Adicionalmente, é possível monitorar em tempo real a localização dos satélites da Starlink por meio de ferramentas como o site [Satellite Map](#), que destaca a densidade e eficiência de sua constelação em comparação com concorrentes. Por esses motivos, a tecnologia da Starlink se mostra a escolha mais confiável, sendo também a solução já adotada atualmente pela instituição.

3.2.2.1.4. A arquitetura deverá ser de órbita terrestre baixa (LEO, do inglês Low Earth Orbit), como objetivo de a conexão de internet ser de baixa latência e alta capacidade;

3.2.2.1.5. A conexão deverá permitir o acesso mínimo a 50 mbps de download e mínimo de 20 mbps de upload, com latência no máximo 100 (cem) milissegundos.

3.2.2.1.6. A conexão de satélite não poderá ser de duplo salto, a fim de evitar falhas na infraestrutura e na prestação do serviço;

3.2.2.2. Equipamentos

3.2.2.2.1. Antena Móvel

3.2.2.1.1 Kit Starlink de Alto Desempenho : Start Link de alto desempenho projetada para uso móvel, se conecta rapidamente sem a necessidade de atualizar endereço. Além de ser utilizada como link de backup nas sedes DPE/AP dos interiores, ela pode ser usada para ações sociais da DPE/AP, trazendo flexibilidade de acesso para vários ambientes, com um amplo campo de visão e recursos de GPS aprimorados, pode se conectar a mais satélites, permitindo conectividade constante em qualquer lugar. O equipamento foi projetado para instalação permanente e é mais resistente a ambientes extremos.

3.2.2.1.2. Com um amplo campo de visão e recursos aprimorados de GPS, o dispositivo é capaz de se conectar a um maior número de satélites, garantindo conectividade constante em qualquer localidade. Projetado para instalações permanentes, o equipamento também apresenta maior resistência a condições

extremas, assegurando sua funcionalidade em ambientes adversos.

3.2.2.1.3. Deverá vim acompanhada de fonte de alimentação, suporte de fonte de alimentação, cabo enterprise 25 m, cabo de energia 1,8m, cabo Ethernet 5m, velocidade mínima de 50 MB.

3.2.2.1.4. É de responsabilidade da empresa contratada, o fornecimento dos objetos para a plena execução de suas atividades;

3.2.2.1.5. Todo material fornecido pela empresa e utilizada na prestação do serviço, será concedido por meio de comodato e deverá ser novos e de última linha, não podendo ser utilizados produtos reaproveitados ou semi novos;

3.2.2.1.6. Qualquer defeito do produto fornecido pela empresa contratada, deverá ser realizada a substituição do produto de forma imediata, evitando a paralisação do serviço;

3.2.2.1.7. Caso ocorra defeito no equipamento é de responsabilidade da contratada, fornecer novo equipamento enquanto, os procedimentos administrativos são realizados para determinar a responsabilidades dos agentes;

4. DESCRIÇÃO E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. Modernização da Infraestrutura Tecnológica;

4.1.2. Melhorar a eficiência no desempenho das funções dos membros;

4.1.3. Aprimorar a forma de realizar as atividades da instituição.

4.2. Requisitos Legais

4.2.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, Lei nº 14.133/21 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos), Portaria nº 38, de 10 de Janeiro de 2024 (Regulamenta a elaboração do Termo de Referência – TR e alterações, no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Amapá).

4.3. Requisitos Temporais

4.3.1. Deverão ser respeitados os prazos previstos no Item 5.1.1 do Fluxograma da Rotina de Execução do Objeto, referentes à execução do objeto.

4.3.2. A contratada deverá manter equipe à disposição de segunda a sexta-feira, das 07:30h às 13h30, durante a execução do contrato.

4.4. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.4.1. O art. 5º e o art. 11, inciso IV, da Lei Federal nº 14.133/2021 destacam a importância da sustentabilidade como um dos princípios fundamentais a serem observados nas contratações públicas. Isso significa que a Administração deve buscar contratar serviços e adquirir produtos de forma a promover o desenvolvimento sustentável, considerando aspectos ambientais, sociais e econômicos, como prevê o parágrafo único do art. 10, da Portaria nº 40/2024 - DPE/AP.

4.4.2. Assim, a futura Contratada deverá respeitar a legislação vigente e as normas técnicas, atendendo aos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto e no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - 6ª Edição, Setembro/2023, na Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010, regulamentado pelo Decreto nº 10.936/2022).

4.4.3. Todos os materiais devem ser constituídos e embalados com critérios socioambientais vigentes decorrentes da Lei nº 6.938/81 e regulamentos, com os respectivos registros e comprovação ambientais, além de atentar para as exigências da Política de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010 e Decreto nº 10.936/2022).

4.4.4. Seguindo a lógica do item 4.4.1., importante que também se atenda a sustentabilidade social, no tocante ao respeito aos direitos trabalhistas, ao exigir que a Contratada demonstre sua regularidade, comprovando o cumprimento de suas obrigações trabalhistas, para a devida habilitação e posterior execução do contrato; e a dimensão econômica, ao buscar garantir transparência e integridade nos processos de compras públicas desenvolvidos por esta Defensoria, assegurando a imparcialidade nas decisões.

4.4.5. Por fim, deverá ser observado, no que couber, as disposições estabelecidas nos itens 5.1, 5.2 e 5.3 da Portaria nº 393/2024 - DPE/AP, que institui a Defensoria Verde - plano de sustentabilidade e uso racional dos recursos públicos.

4.5. Requisitos Tecnológicos

4.5.1. **Link Redundante** : refere-se à prática de configurar caminhos ou conexões de backup em redes para garantir que, se um link principal falhar, a comunicação de dados ainda ocorra por uma rota alternativa. Essa redundância aumenta a **disponibilidade e confiabilidade da rede**, minimizando interrupções de serviço.

4.5.2. Para que um link redundante ofereça uma proteção eficaz contra falhas, ele deve atender a algumas características mínimas, garantindo continuidade e estabilidade na conexão. Essas características incluem:

- **Capacidade de Failover**: O link redundante precisa detectar rapidamente falhas no link principal e ativar a rota alternativa, minimizando o tempo de inatividade. Essa transição deve ser automática e o mais rápida possível.
- **Baixa Latência**: O link redundante deve ter uma latência aceitável e compatível com o link principal, de forma a manter o desempenho de rede em um nível adequado e sem degradações perceptíveis.
- **Suficiente Largura de Banda**: A largura de banda do link secundário deve ser capaz de suportar o tráfego crítico da rede. Mesmo que o link redundante não seja idêntico ao principal, ele precisa ter capacidade suficiente para garantir que os serviços essenciais permaneçam operacionais.
- **Caminho Físico Diferenciado**: Idealmente, o link redundante deve seguir uma rota física distinta do link principal, evitando pontos de falha únicos. Isso inclui diferentes cabos, switches e, se possível, diferentes provedores de serviço.
- **Compatibilidade com Protocolos de Roteamento Dinâmico**: O link deve suportar protocolos de roteamento dinâmico, como BGP, OSPF ou EIGRP, permitindo a troca de rota automática em caso de falhas e facilitando o balanceamento de carga, quando necessário.
- **Monitoramento e Gerenciamento Ativo**: É essencial que o link redundante esteja monitorado em tempo real, com alertas automáticos para falhas ou degradações de desempenho. Isso permite identificar problemas antes que impactem a operação.

4.5.3. O link de backup deve oferecer uma infraestrutura autônoma, independente do serviço principal, para assegurar a operação ininterrupta da DPEAP em caso de falhas no link principal. A redundância não apenas fortalece a resiliência da comunicação digital da instituição, mas também protege a integridade e a disponibilidade das informações, que são cruciais para o atendimento das demandas da população.

4.5.4. É imprescindível que a empresa contratada forneça infraestrutura que não utilize as rotas das prestadoras de serviço existentes. Isso se justifica pela necessidade de garantir uma cobertura confiável e de alta capacidade de transmissão, assegurando a acessibilidade contínua aos serviços essenciais, mesmo em caso de interrupções no serviço principal.

4.6. Requisitos de Instalação e Configuração

4.6.1. A instalação e configuração será realizada pelos técnicos do Provedor responsável pelo serviço com o apoio da equipe técnica da DPE/AP.

4.7. Requisitos de Manutenção Corretiva, Preventiva e Suporte/Assistência Técnica

4.7.1. **Manutenção Corretiva**: A manutenção corretiva será realizada sempre que houver falhas ou interrupções no serviço, garantindo que o link de internet seja restabelecido com a máxima urgência. A equipe técnica deverá ser acionada imediatamente para identificar e solucionar problemas, minimizando o impacto sobre as operações da Defensoria Pública do Estado do Amapá (DPEAP).

4.7.2. **Manutenção Preventiva**: A manutenção preventiva é fundamental para assegurar o funcionamento contínuo e eficiente do link de internet. Isso inclui a realização de inspeções regulares e atualizações de software, além de testes periódicos da infraestrutura de rede. O objetivo é identificar e corrigir potenciais problemas antes que se tornem críticos, garantindo a estabilidade e a alta disponibilidade do serviço.

4.7.3. **Assistência Técnica**: A assistência técnica estará disponível para resolver qualquer questão relacionada ao serviço de internet. Isso inclui suporte remoto e visitas técnicas presenciais, quando necessário. A operadora deverá disponibilizar canais de comunicação eficientes para que a DPEAP possa solicitar suporte e obter informações sobre o status do serviço em tempo real.

4.9. Requisitos da Visita Técnica na DPE/AP

- 4.9.1. A empresa adjudicada poderá realizar vistoria técnica prévia com vista à obtenção de informações e condições necessárias à correta elaboração do plano de ação para execução dos serviços;
- 4.9.2. A empresa adjudicada deverá obedecer a forma de comunicação oficial prevista neste termo, para que seja feito o agendamento para visita do preposto, sendo importante o agendamento prévio para evitar aglomeração na sede da Defensoria Pública e o conflito de agenda;
- 4.9.3. A licitante não poderá alegar o desconhecimento das condições e graus de dificuldade existentes como justificativa para se eximir das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste Pregão;

4.10. Requisitos de Garantia de Conectividade, Desempenho e Monitoramento.

4.10.1. Garantia de Conectividade

4.10.1.1. Fibra Óptica

4.10.1.1.1. A prestação do serviço de internet via fibra óptica abrange garantias de conectividade, assegurando que a disponibilidade do link atenda aos parâmetros contratualmente definidos. Caso ocorra qualquer período de indisponibilidade, a operadora será sujeita penalizações determinadas com base na tabela de descontos progressivos, garantindo o cumprimento da disponibilidade mínima acordada.

4.10.1.2. Internet via Satélite

4.10.1.2.1. A solução de internet via satélite, utilizando sistemas já integrados à instituição, como os de renomadas marcas do mercado, proporciona cobertura confiável, especialmente em regiões de difícil acesso. Essa tecnologia deverá proporcionar alta conectividade e garantir a máxima disponibilidade do serviço, sem restrições de consumo no plano contratado.

4.10.2. Desempenho e Monitoramento

4.10.2.1. A contratada deverá apresentar relatórios periódicos sobre o desempenho do link de internet, contendo métricas detalhadas, como disponibilidade, tempo de resposta, estabilidade e registros das manutenções realizadas. Além disso, o serviço de internet via satélite deverá incluir ferramentas de monitoramento que forneçam informações abrangentes sobre o tempo de atividade e eventuais ocorrências, garantindo a transparência e a qualidade do serviço prestado.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. ROTINA DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1.1. Fluxograma da Rotina de Execução do Objeto

5.1.1.1. Descrição do Fluxo

5.1.1.1.1. **Início e Assinatura do Contrato** : O processo se inicia com a assinatura do contrato entre as partes, momento em que são formalizadas as responsabilidades e obrigações previstas.

5.1.1.1.2. **Reunião Inicial (Prazo: 5 dias)**: Dentro de até 5 dias após a assinatura do contrato, é realizada uma reunião inicial com o objetivo de alinhar os detalhes técnicos e operacionais necessários para a execução do contrato.

5.1.1.1.3. **Encaminhamento Formal da Demanda**: A Defensoria Pública formaliza a demanda específica junto à contratada, dando início às atividades previstas no contrato.

5.1.1.1.4. **Notificação da Contratada**: A contratada é oficialmente notificada sobre a demanda e deve apresentar uma resposta, dando continuidade às ações necessárias para a execução do contrato.

5.1.1.1.5. **Resposta da Demanda**: As empresas vencedoras deverão informar até 05 dias sobre cronograma de habilitação do serviço e a entrega dos equipamentos.

5.1.1.1.6. **Habilitação da Internet via Fibra Óptica** : A empresa vencedora do lote 01 terá 10 dias para habilitar o serviço.

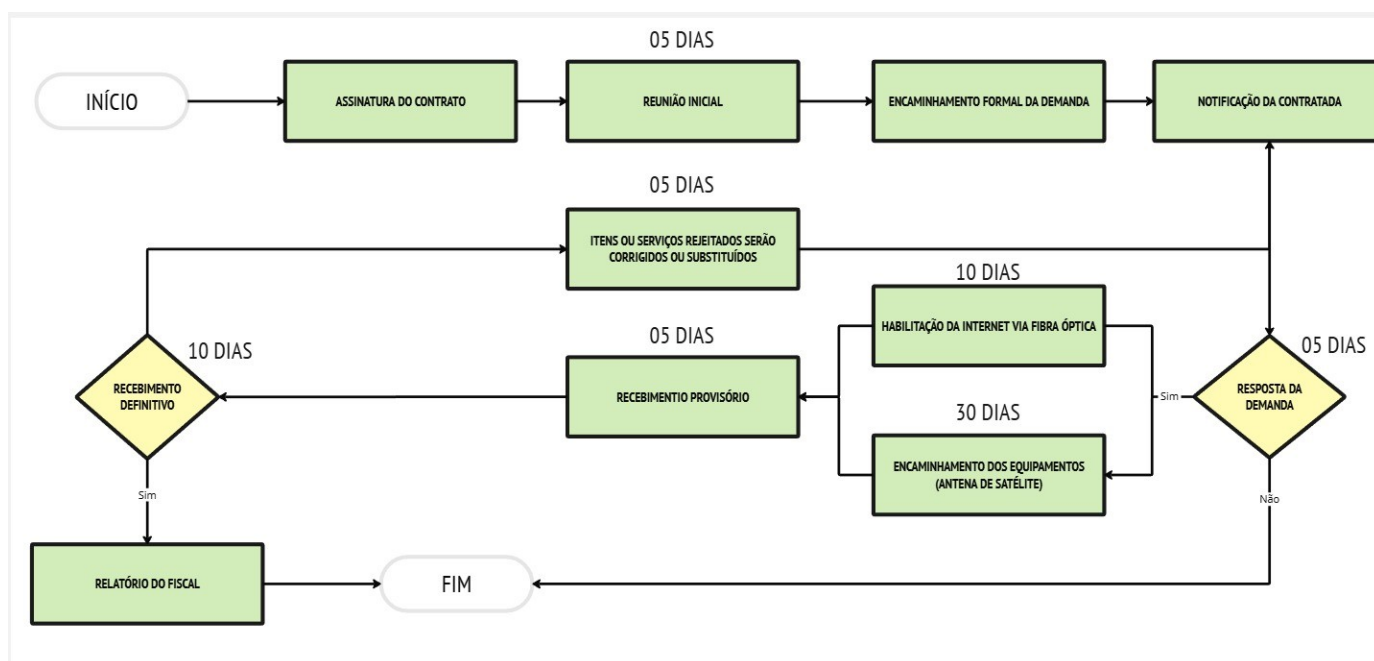
5.1.1.1.7. **Encaminhamento dos Equipamentos (Antena de Satélite)** : A empresa vencedora do lote 02 terá 30 dias para entregar os equipamentos e habilitar os serviços.

5.1.1.1.8. **Recebimento Provisório (Prazo: 5 dias)**: Após a entrega, é realizada uma análise inicial para verificar a conformidade dos bens ou serviços entregues com as especificações contratuais.

5.1.1.1.9. **Recebimento Definitivo (Prazo: 10 dias)**: Após a validação realizada pelo fiscal ou responsável, é decidido se os bens ou serviços entregues serão aceitos definitivamente.

5.1.1.1.10. **Retorno e Rejeição**: Caso os serviços e/ou equipamentos sejam rejeitados, a contratada será notificada formalmente para adotar as providências necessárias, garantindo a adequação ao contrato.

5.1.1.1.11. Relatório do Fiscal: Ao final do processo, o fiscal emite um relatório detalhado, consolidando as informações e encerrando oficialmente o procedimento.



5.1.2. Níveis Mínimo de Serviço Exigidos

5.1.2.1. Fibra Óptica

5.1.2.1.1. O acesso deverá ser provido em regime integral, (24x7) com a velocidade e a taxa de disponibilidade contratadas, sem interrupção da comunicação ou redução de velocidades fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

5.1.2.1.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar conectividade dedicada com a Internet no protocolo IPv4, devendo possuir capacidade de implementar o IPv6 quando for solicitado pelo Técnico da Divisão de Informática da Defensoria Pública do Estado do Amapá, devendo também, estar preparada para fornecer conectividade IPv6, conforme plano de migração da CONTRATANTE, obedecendo prazos acordados previamente entre as partes e sem ônus de qualquer natureza;

5.1.2.1.3. A contratada não poderá executar qualquer tipo de filtro ou proxy sobre o tráfego originado ou destinado à Defensoria Pública do Estado do Amapá por meio do link contratado;

5.1.2.1.4. A CONTRATADA deverá garantir largura de banda simétrica (download/upload) de 100% da velocidade contratada, desconsiderando overhead de protocolo, em link único não sendo aceita a agregação de múltiplos links para atingir a velocidade contratada.

5.1.2.1.5. A taxa de disponibilidade mensal do acesso, incluindo a infraestrutura própria e os backbones de acesso à Internet subcontratados pela empresa, deverá ser de pelo menos 99,30%

5.1.2.1.6. Serão consideradas indisponibilidade do serviço:

5.1.2.1.6.1. Interrupção no tráfego de pacotes;

5.1.2.1.6.2. Taxa de perda de pacotes ou latência acima dos limites típicos de mercado para o serviço contratado;

5.1.2.1.6.3. Largura de banda inferior à contratada.

5.1.2.1.6.4. Serviços de infraestrutura, nos quais os hardwares, cabos, conectores e demais acessórios necessários ao perfeito funcionamento devem ser disponibilizados e dimensionados em quantidades e características técnicas definidas pela contratada; referidos ao objeto desta contratação.

5.1.2.1.7. A manutenção e reposição dos equipamentos e infraestrutura necessária, como cabos, conectores, adaptadores, serão de responsabilidade da contratada, atendendo os índices de disponibilidade e desempenho especificados neste documento; referidos ao objeto desta contratação.

5.1.2.1.8. Deverão ser executadas pela contratada, as passagens de cabeamento óptico necessário para ativação dos links nos endereços, conforme as normas e padrões que regem o lançamento do cabeamento estruturado; sendo responsabilidade da CONTRATANTE o fornecimento de infraestrutura elétrica, predial e de climatização no ambiente interno do local de ativação dos links, necessários à

perfeita execução do objeto e em caso de adequação de obra civil (tubulações, elétrica, calhas...) está será de responsabilidade da CONTRATANTE.

5.1.2.1.9. O canal de comunicação deverá ser entregue e mantido sem nenhum mecanismo de restrição a qualquer tipo ou volume de tráfego.

5.1.2.1.10. A Contratada deverá disponibilizar em seu backbone proteção contra ataques de negação de serviço, evitando assim a saturação da banda da Internet e indisponibilidade dos serviços em momentos de ataques DOS (Denial of Service) e DDOS (Distributed Denial of Service);

5.1.2.1.11. A técnica ANTI-DDOS utilizada deverá ser por métrica de volumetria. Assim, a Contratada deverá enviar junto com a proposta técnica qual a estratégia utilizada para mitigação de ataques DDOS sobre o circuito de dados.

5.1.2.1.12. A solução Anti-DDoS deverá prover o serviço de mitigação de ataques de negação de serviço (DoS – Denial of Service) para o Circuito IP dedicado a acesso à Internet, sejam eles distribuídos (DDoS – Distributed Denial of Service) ou não;

5.1.2.1.13. Não haverá taxa adicional por volume de mitigação de ataques (DDoS – Distributed Denial of Service) nos IP's monitorados;

5.1.2.1.14. A alteração de capacidade de mitigação deverá ser implementada em um prazo máximo de 5 dias úteis, a contar da data de solicitação formal através de correio eletrônico encaminhado via chave oficial ou de autorizados pela Defensoria Pública do Estado do Amapá;

5.1.2.1.15. O ataque deve ser mitigado separando o tráfego legítimo do malicioso, de modo que os serviços de Internet providos pelo cliente continuem disponíveis;

5.1.2.1.16. A limpeza do tráfego deverá ser seletiva e atuar somente sobre os pacotes destinados ao IP atacado, todo tráfego restante não deverá sofrer nenhuma forma de limpeza ou desvio;

5.1.2.1.17. A solução deve possuir mecanismos para filtragem de pacotes anômalos, garantindo a validade das conexões, sem efetuar qualquer limitação com base no número de sessões ou de pacotes por endereço, de modo a evitar o bloqueio de usuários legítimos;

5.1.2.1.18. A Contratada deve tomar todas as providências necessárias para recompor a disponibilidade do link em caso de incidentes de ataques de DDOS, recuperando o pleno funcionamento do mesmo.

5.1.2.1.19. Os ataques de origem nacional deverão ser tratados nos centros nacionais e os de origem internacional nos centros internacionais.

5.1.2.1.20. Nos períodos de ataque a latência do circuito deverá ser de no máximo 120 ms (milissegundos) quando a mitigação se originar dos centros de limpeza nacionais e de no máximo 250 ms (milissegundos) quando se originar do (s) centro (s) internacionais.

5.1.2.1.21. A solução deverá possuir funcionalidades de monitoramento, detecção e mitigação de ataques, mantidas em operação ininterrupta durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, nos 7 (sete) dias da semana, no período de vigência contratual;

5.1.2.1.22. A análise realizada para fins da solução deverá ser passiva sem utilização de elementos da rede da contratante para coleta dos dados a serem analisados;

5.1.2.1.23. A mitigação de ataques deve ser baseada em arquitetura na qual há o desvio de tráfego suspeito comandado pelo equipamento de monitoramento, por meio de alterações do plano de roteamento;

5.1.2.1.24. A solução deve manter uma lista dinâmica de endereços IP bloqueados, retirando dessa lista os endereços que não enviarem mais requisições maliciosas após um período de tempo considerado seguro por um determinado cliente;

5.1.2.1.25. A solução deve suportar a mitigação automática de ataques, utilizando múltiplas técnicas como White Lists, Black Lists, limitação de taxa, técnicas desafio-resposta, descarte de pacotes malformados, técnicas de mitigação de ataques aos protocolos HTTP/HTTPS, DNS, VPN, FTP, NTP, UDP, ICMP, correio eletrônico, bloqueio por localização geográfica de endereços IP, dentre outras;

5.1.2.1.26. A solução deve implementar mecanismos capazes de detectar e mitigar todos e quaisquer ataques que façam o uso não autorizado de recursos de rede, para protocolo IPv4, incluindo, mas não se restringindo aos seguintes:

5.1.2.1.26.1. Ataques de inundação (Bandwidth Flood), incluindo Flood de UDP e ICMP;

5.1.2.1.26.2. Ataques à pilha TCP, incluindo mal-uso das Flags TCP, ataques de RST e FIN, SYN Flood e TCP Idle Resets;

5.1.2.1.26.3. Ataques que utilizam Fragmentação de pacotes, incluindo pacotes IP, TCP e UDP;

5.1.2.1.26.4. Ataques de Botnets, Worms e ataques que utilizam falsificação de endereços IP origem (IP

Spoofing);

5.1.2.1.27. Em nenhum caso será aceito bloqueio de ataques de DOS e DDOS por ACLs em roteadores de bordas da Contratada;

5.1.2.1.28. Caso o volume de tráfego do ataque ultrapasse as capacidades de mitigação especificadas ou sature as conexões do AS, devem ser tomadas contramedidas tais como aquelas que permitam o bloqueio seletivo por blocos de IP de origem no AS pelo qual o ataque esteja ocorrendo, utilizando técnicas como bloqueios na borda por listas de acesso;

5.1.2.1.29. Realizar a comunicação da ocorrência do ataque à Contratante imediatamente após a detecção;

5.1.2.1.30. A solução deve permitir a proteção mínima do tráfego dos serviços web (HTTP/HTTPS), DNS, VPN, FTP e correio eletrônico;

5.1.2.1.31. Outras configurações deverão ser possíveis, como exemplo, monitoração de um cliente por sub-interface no PE;

5.1.2.1.32. A Contratada deverá apresentar relatório analítico, enviado mensalmente ao cliente;

5.1.2.1.33. A Contratada terá no máximo 15 minutos para identificar os ataques de DOS e DDOS, e mais 15 minutos para iniciar a mitigação desses ataques após confirmação formal do Contratante, sendo, a mesma, expressa por telefone e documentada via e-mail;

5.1.2.1.34. A interface digital a ser conectada no backbone da Defensoria Pública Do Amapá deverá seguir o padrão Gigabit Ethernet;

5.1.2.1.35. Os serviços ofertados deverão operar no regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana);

5.1.2.1.36. O backbone IP do provedor deve ter saída com destino direto a outros provedores de backbone com banda de 100 Gbps no mínimo.

5.1.2.1.37. A contratada deverá possuir atestados de capacidade técnica para o serviço de Proteção em Backbone contra ataques de negação de serviço (Anti-DDoS);

5.1.2.1.38. A Contratada deverá prover Solução de Gerência da Rede que contemple os módulos de gerência de falhas, desempenho, disponibilidade, capacity planning, relatórios, tickets e de nível de serviço:

5.1.2.1.38.1. A Solução de Gerência da Rede deverá disponibilizar a visualização de informações on-line (de forma gráfica) da rede para o acompanhamento e monitoração do estado global e detalhado do ambiente;

5.1.2.1.38.2. A Contratada deverá prover fibra óptica de ponta a ponta;

5.1.2.1.38.3. A Solução de Gerência da Rede da CONTRATADA deverá atuar de forma pró-ativa, antecipando-se aos problemas na rede e garantindo o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS), realizando abertura, acompanhamento e fechamento de chamados de falhas relacionados com indisponibilidade, operando em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano.

5.1.2.1.39. A solução fornecida deve permitir acesso a todos os recursos e módulos através de única autenticação, sem a necessidade de realizar outros logins para acessar qualquer outro recurso de gerenciamento;

5.1.2.1.40. A Solução de Gerência da Rede deverá ser operada e administrada através de uma console única, portanto não serão aceitas soluções que possuem acessos segmentados aos módulos;

5.1.2.1.41. Deverá ser escalável, permitindo futuras ampliações no número de elementos de rede a serem gerenciados;

5.1.2.1.42. Deverá permitir acessos de usuários com perfis diferenciados com limitação de acesso a consoles, dispositivos, menus, alarmes, indicadores, etc;

5.1.2.1.43. Deverá permitir acesso de até 5 (cinco) usuários logados simultaneamente;

5.1.2.1.44. A Solução de Gerência da Rede deverá permitir a criação de grupos de perfis de acesso, que serão associados a tipos de usuários;

5.1.2.1.45. Os perfis deverão prever configurações em níveis de alertas, equipamentos, interfaces, aplicações, funcionalidades de monitoração, capacity planning, inventário, etc;

5.1.2.1.46. A Solução de Gerência da Rede deverá ser 100% web sem necessidade de instalação de clientes específicos, portanto, não serão aceitas soluções que não sejam nativas em WEB ou que requeiram a instalação de agentes ou plugins nos desktops dos colaboradores da Contratante;

5.1.2.1.47. O acesso deverá ser via web padrão HTTP e suportar a HTTPS, e em português (PT-BR), portanto, não serão aceitas soluções que não possuam toda a sua estrutura em português;

- 5.1.2.1.48. A Solução de Gerência da Rede deverá ser compatível com acesso através de smartphones e tablets, portanto, não serão aceitas soluções que não possuam essa compatibilidade;
- 5.1.2.1.49. A Solução de Gerência da Rede deverá ser escalável, mas transparente para a CONTRATANTE em termos de console única;
- 5.1.2.1.50. A Solução de Gerência da Rede deverá ser acessível através dos principais browsers do mercado, tais como, Internet Explorer, Firefox, Google Chrome e Safari;
- 5.1.2.1.51. Deverá permitir a exportação das informações para relatórios em formatos comerciais;
- 5.1.2.1.52. A Solução de Gerência da Rede deverá gerar alertas quando os thresholds “limites” configurados para um componente monitorado são excedidos (ex., utilização de CPU, memória, interfaces, volume de erros, tempo de resposta de serviços);
- 5.1.2.1.53. A Solução de Gerência da Rede deverá fornecer, através do portal, visualização de informações on-line (em intervalos de 5 minutos e de forma gráfica) da rede que deverá apresentar, no mínimo, os seguintes itens para cada um dos elementos monitorados:
- 5.1.2.1.53.1. Topologia da rede, incluindo os roteadores CPE e seus links, com visualização do estado operacional de todos os elementos da rede (links e equipamentos). O estado operacional dos elementos da rede deverá ser atualizado automaticamente na Solução de Gerência da Rede, sempre que os mesmos sofrerem alterações;
- 5.1.2.1.53.2. Alarmes e eventos ocorridos na rede com informações de data, hora e duração de ocorrência e identificação dos recursos gerenciados;
- 5.1.2.1.53.3. Consumo de banda dos links (entrada e saída) separados por dia e mês;
- 5.1.2.1.53.4. Consumo de banda por classe de serviço separados por dia e mês;
- 5.1.2.1.53.5. Ocupação de memória e CPU dos roteadores CPE;
- 5.1.2.1.53.6. Retardo dos links separados por dia e mês;
- 5.1.2.1.53.7. Perda de pacotes (descarte) no sentido IN e OUT em %;
- 5.1.2.1.53.8. Taxa de erros em erros por segundo;
- 5.1.2.1.53.9. Latência em milissegundos;
- 5.1.2.1.54. A Solução de Gerência de Rede de possuir gráficos de Capacity Planning que permita criar uma série de cenários para projeções de tendências de um determinado recurso;
- 5.1.2.1.55. A Solução de Gerência da Rede deverá permitir a apresentação de indicadores que reflitam o nível de SLA (Service Level Agreement) e SLM (Service Level Management) dos serviços contratados;
- 5.1.2.1.56. Backup de configuração dos elementos gerenciados, alarmes para alterações realizadas, relatório de mudanças;
- 5.1.2.1.57. Inventário dos equipamentos e links da rede contendo, no mínimo, as seguintes informações:
- 5.1.2.1.57.1. Link: designação, tecnologia e nível de serviço;
- 5.1.2.1.57.2. Roteador CPE: fabricante e modelo e configuração física (interfaces, memória, slots, dentre outros);
- 5.1.2.1.57.3. Endereçamento lógico: endereços IPs e máscaras;
- 5.1.2.1.58. A Solução de Gerência da Rede deverá permitir adicionar a nomenclatura conhecida pelo CONTRATANTE para os recursos gerenciados;
- 5.1.2.1.59. A Solução de Gerência da Rede deverá permitir a criação de Relatórios:
- 5.1.2.1.59.1. Permitir ser exportados conforme os principais métodos como: pdf, csv, pacote office;
- 5.1.2.1.59.2. Relatórios de desempenho sumarizado por período específico;
- 5.1.2.1.59.3. Relatórios de desempenho classificados em uma visão TOP N. Ex.:
- 5.1.2.1.59.3.1. Top Roteadores % de utilização de CPU;
- 5.1.2.1.59.3.2. Top N Interfaces % de utilização;
- 5.1.2.1.59.3.3. Top N Interfaces com descartes;
- 5.1.2.1.59.3.4. Top N Interfaces com eventos de Latência;
- 5.1.2.1.59.3.5. Relatórios de disponibilidade com períodos específicos;
- 5.1.2.1.59.3.6. Dashboards relacionando falhas, desempenho, capacity e disponibilidade;
- 5.1.2.1.59.3.7. Dashboards executivos com visão sumarizadas de indicadores operacionais (Proatividade, Taxa de Reincidência, Reparos no Prazo e Taxa de Falha);
- 5.1.2.1.59.3.8. A Solução de Gerência da Rede 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;

- 5.1.2.1.59.3.9.A Solução de Gerência da Rede deverá armazenar os dados por um período de 6 (seis) meses.
- 5.1.2.1.60.A CONTRATADA deverá prover uma única Solução de Gerência da Rede que contemple as áreas funcionais de:
- 5.1.2.1.60.1.Falhas;
- 5.1.2.1.60.2.Desempenho (monitoração de desempenho, gerência de tráfego e administração de tráfego);
- 5.1.2.1.60.3.Configuração;
- 5.1.2.1.60.4.Segurança;
- 5.1.2.1.60.5.Nível de Serviço.
- 5.1.2.1.61.A Solução de Gerência de Rede deverá disponibilizar a visualização de informações online da rede para o acompanhamento e monitoração do estado global e detalhado do ambiente;
- 5.1.2.1.62.A visualização deverá ser em tempo real e de forma gráfica;
- 5.1.2.1.63.No caso da disponibilização dos dados sob demanda, a CONTRATADA terá o prazo de 03 (três) dias para enviar os dados solicitados, contados a partir da solicitação;
- 5.1.2.1.64.A Solução de Gerência de Rede deverá prover recursos para a abertura, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos;
- 5.1.2.1.65.Deverá permitir a geração e emissão de relatórios gerenciais que possibilitem o acompanhamento da qualidade dos serviços, dos níveis de serviços contratados para a validação das faturas;
- 5.1.2.1.66. Deverá abranger todos os itens (software e hardware), independentemente de suas tecnologias, necessários para a prestação de todos os serviços;
- 5.1.2.1.67. A CONTRATADA deverá atuar de forma pró-ativa antecipando-se aos problemas na rede e garantindo a qualidade do serviço estabelecido no Acordo de Nível de Serviço (SLA), comunicando à Coordenadoria de Informática sempre que houver qualquer interrupção, ocasionadas por manutenções preventivas ou corretivas, que afete a comunicação dos links, através do e-mail: coordti@defensoria.ap.def.br, após a assinatura do contrato. No caso das manutenções preventivas, a CONTRATADA deverá informar a CONTRATANTE e Coordenadoria de Tecnologia da Informação com 03 (três) 05 (cinco) dias de antecedência ao evento;
- 5.1.2.1.68.A CONTRATADA será responsável por fornecer, dimensionar, instalar e manter todos os equipamentos, sistemas e ferramentas necessárias para provimento da solução de gerenciamento da rede;
- 5.1.2.1.69. A manutenção preventiva e corretiva, a execução de testes, a atualização e o suporte técnico da infraestrutura de gerenciamento deverão ser de responsabilidade e expensas da CONTRATADA;
- 5.1.2.1.70. A Indisponibilidade dos dados de gerência (coleta não realizada, dados não acessíveis) será contabilizada como indisponibilidade do serviço, no período em que os dados não forem coletados ou ficarem inacessíveis, caso isto implique em perda de dados de gerenciamento;
- 5.1.2.1.71. A CONTRATADA deverá armazenar todos os dados coletados dos elementos gerenciados e as informações geradas para confecção dos relatórios, relativos aos serviços, durante a vigência do contrato devendo estar disponíveis a qualquer instante para análise dos links de dados pela Defensoria Pública do Estado do Amapá;
- 5.1.2.1.72. A Solução de Gerência deverá permitir a visualização da quantidade de chamados registrados, por tipo de problema, em aberto, fechados e encerrados, dentro ou fora durante o período contratual, permitindo acesso ao detalhamento dos chamados;
- 5.1.2.1.73. A Solução de Gerência de Rede 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;
- 5.1.2.1.74. A Solução de Gerência de Rede 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 informações no gerenciamento dos recursos;
- 5.1.2.1.75. A Contratada deverá apresentar, em sua proposta técnica, uma descrição detalhada da solução de gerência da rede, apresentando seus módulos, suas funcionalidades e o esquema de monitoramento a ser adotado para assegurar a continuidade da coleta dos dados de gerenciamento.
- 5.1.2.1.76. Instalar, manter e testar os equipamentos por ela fornecidos, localizados nas dependências da Defensoria Pública do Estado do Amapá e dos pontos remotos;

- 5.1.2.1.77. Instalar por si ou por meio de empresa autorizada os cabos de entrada de rede externa até o rack de distribuição da rede LAN nas dependências da Defensoria Pública do Estado do Amapá e, sem ônus para o mesmo, sendo de responsabilidade da CONTRATANTE disponibilizar a infraestrutura necessária para receber esse cabeamento;
- 5.1.2.1.78. Substituir equipamentos de sua propriedade ou posse legal e o meio de acesso, sempre que conveniente ou necessário à prestação do serviço objeto deste contrato ou à preservação e melhoria de sua qualidade técnica desde que aprovado anteriormente pela Defensoria Pública do Estado do Amapá, exceto nos casos de manutenção corretiva, quando deverá ser imediatamente informada para ratificação;
- 5.1.2.1.79. Responsabilizar-se, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes a prestação dos serviços objeto desta contratação, tais como salário, seguro de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, vale-transporte, vale-refeição e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo governo;
- 5.1.2.1.80. Responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a Defensoria Pública do Estado do Amapá;
- 5.1.2.1.81. Responsabilizar-se por todos os encargos fiscais e comerciais relativos à contratada, resultantes da prestação do serviço objeto deste contrato;
- 5.1.2.1.82. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, na hipótese de ocorrência de espécie, sendo vítimas os seus empregados, no desempenho de atividades relativas ao objeto deste contrato, ainda que nas dependências da DPE/AP.
- 5.1.2.1.83. Manter, durante toda a execução do contrato e em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação exigidas no ato convocatório;
- 5.1.2.1.84. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, praticada por seus técnicos durante a prestação dos serviços;
- 5.1.2.1.85. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, bem ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL;
- 5.1.2.1.86. A contratada deverá prestar serviço de manutenção e suporte técnico ao longo da vigência do serviço destinado:
- 5.1.2.1.86.1. Restabelecimento de serviços interrompidos ou degradados;
- 5.1.2.1.86.2. Restabelecimento de serviços interrompidos ou degradado;
- 5.1.2.1.86.3. Esclarecimentos de dúvidas sobre configurações e utilização dos serviços;
- 5.1.2.1.87. Os serviços serão solicitados pela Defensoria Pública do Estado do Amapá mediante abertura de chamado junto à contratada, de acordo com item 07, que rege a comunicação oficial entre a contratante e a contratada, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7).
- 5.1.2.1.88. A central de atendimento da contratada deverá atender 90% das chamadas a elas destinadas, limitando o redirecionamento da ligação para área de abertura de chamados apenas 1 (uma) vez, e a Defensoria Pública do Estado do Amapá não poderá esperar por mais de 180 segundos em linha para ser atendida, conforme legislação brasileira.
- 5.1.2.1.89. A Contratada deverá fornecer número de protocolo após a abertura de chamado e manter registros escritos dos chamados, onde constem data e hora, nome do servidor que solicitou o serviço, nome do atendente do fornecedor que recebeu o chamado e descrição do chamado (defeito).
- 5.1.2.1.90. A Contratada deverá disponibilizar sistema para acompanhamento on-line dos chamados abertos e relatórios gerados sob demanda para os chamados encerrados, os quais devem fornecer todas as informações de um chamado ou de um conjunto de chamados.
- 5.1.2.1.91. O atendimento e solução aos chamados deverão obedecer aos seguintes critérios:
- 5.1.2.1.91.1. Nível 01 - Link fora de operação - prazo de atendimento 1 (uma) hora a partir da abertura do chamado;
- 5.1.2.1.91.2. Nível 02 - Link apresentando erros, latência excessiva ou largura de banda inferior à contratada - prazo de atendimento 2 (duas) hora a partir da abertura do chamado;
- 5.1.2.1.91.3. Nível 03 - Solicitações diversas - prazo de atendimento 6 (seis) horas da abertura do chamado;

5.1.2.1.92.O suporte deverá ser prestado por técnicos devidamente capacitados e habilitados para a severidade e complexidade da demanda.

5.1.2.1.93.Fornecer Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), 24 horas por dia, sete dias por semana, durante toda a vigência do contrato, por meio de chamada telefônica, sem nenhum ônus à Defensoria Pública do Estado do Amapá, a fim de que seja possível registrar reclamações sobre o funcionamento do serviço contratado, obter suporte técnico e esclarecimentos, além de emitir protocolos de atendimento;

5.1.2.1.94.Possibilitar o roteamento de classes entre endereços IPv4, disponibilizar uma rede que cumpra com os requisitos técnicos para o transporte de todos os serviços atuais e futuros usados pela CONTRATANTE, cumprindo com a qualidade adequada de acordo com as especificações solicitadas neste documento;

5.1.2.1.95.Disponibilizar uma solução flexível e escalável, tanto em capacidade como em funcionalidades permitindo que a CONTRATANTE se adapte rapidamente a eventuais aumentos ou diminuições de demanda, ou necessidade de provimento de novos serviços;

5.1.2.1.96.Disponibilizar infraestrutura de hardware e/ou software para gestão dos serviços prestados;

5.1.2.1.97. Implantar de forma a suportar o tráfego de dados de aplicações da Defensoria Pública do Estado do Amapá, respeitando quesitos de disponibilidade, integridade e confidencialidade dos dados trafegados abrangendo aspectos técnicos do link de dados, como: tempo de atraso (delay) dos encaixes ópticos, dentre outros;

5.1.2.1.98. Implementar políticas de segurança com o objetivo de suportar o tráfego de dados das aplicações da Defensoria Pública do Estado do Amapá respeitando quesitos de disponibilidade, integridade e confidencialidade dos dados trafegados, no que abrange os aspectos técnicos das conexões criptografadas utilizando VPN Site-to-Site/IPSec.

5.1.2.1.99. Os níveis mínimos de serviço exigidos deverão obedecer a seguinte tabela:

Quesito	Estimativo	Forma de Acompanhamento	Indicador	Métrica
Serviço	99,30% do tempo contratado	Relatórios gerenciais	Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima em 99,30%.	%Disponibilidade

5.1.2.2. Conexão via Satélite (Starlink)

5.1.2.2.1.O fornecimento de link de acesso à internet via satélite banda larga, conhecida no mercado como “empresarial” ou “corporativa”, franquia mínima de 2 TB, com pontos de velocidade mínima de 50 megabyte;

5.1.2.2.2.O serviço de telecomunicações deverá ser executado na modalidade Satelital com latência máxima de 100 (cem), disponibilidade mínima de 99,30%;

5.1.2.2.3. A prestação do serviço, deverá disponibilizar velocidade mínima de download de 50 megabyte e 20 megabyte de upload, por segundo;

5.1.2.2.4. A conexão via satélite deverá constar com franquia de dados mensais de 2 Terabyte por equipamento, não podendo a empresa contratada diminuir a velocidade de conexão ou limitar a franquia de dados;

5.1.2.2.5.A empresa contratada deverá disponibilizar um gerenciador de consumo de banda, para a equipe técnica realize a fiscalização do consumo de banda;

5.1.2.2.6.Toda banda não utilizada no mês anterior deverá ser acrescentada para o mês posterior, visto que o serviço é realizado mensalmente, e a banda não utilizada de 2 terabyte do mês anterior, deverá ser adicionada no mês posterior, visto que o pagamento será realizado pelo serviço;

5.1.2.2.7. A conexão de satélite não poderá ser de duplo salto;

5.1.3. Da ininterrupção do serviço

5.1.3.1.O serviço contratado deverá operar 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana –

(24 x 7), durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas devidamente autorizadas pelo CONTRATANTE;

5.1.3.2. Qualquer interrupção programada pela CONTRATADA para manutenção preventiva e/ou substituição dos equipamentos e meios utilizados, desde que possa causar interferência no desempenho do serviço prestado, deverá ser comunicada ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, por meio de documento devidamente protocolado ou correio eletrônico, e somente será realizada com a concordância do CONTRATANTE;

5.1.3.3. Quando o prazo mínimo de 3 (três) dias úteis de comunicação não for atendido, deverá ser concedido desconto por interrupção;

5.1.3.4. O serviço será considerado indisponível a partir do início de uma interrupção identificada pelo CONTRATANTE, devidamente registrada através de abertura do chamado na Central de Atendimento da CONTRATADA, até o restabelecimento do circuito às condições normais de operação com a respectiva constatação do CONTRATANTE através da autorização para o encerramento do chamado;

5.1.3.5. Entende-se como condições normais de operação a estabilidade dos serviços prestados, sem a ocorrência de novas interrupções no curto prazo, e a manutenção de todos os parâmetros de qualidade dentro dos níveis especificados;

5.1.3.6. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade mínima de 99,30% (noventa e nove, virgula 3), contados da zero hora do primeiro dia até as vinte e quatro horas do último dia do período;

5.1.4. Cláusulas de Acordo de Nível de Serviço (SLA)

5.1.4.1. **Objeto** :O presente Acordo de Nível de Serviço (SLA) define as obrigações, prazos e penalidades relacionados à manutenção corretiva, preventiva e assistência técnica do link de internet via fibra óptica, visando assegurar a continuidade e segurança das operações da Defensoria Pública do Estado do Amapá (DPEAP).

5.1.4.2. Níveis de Serviço :

5.1.4.2.1. **Disponibilidade do Serviço**: A fornecedora compromete-se a garantir uma disponibilidade mínima do serviço de 99,30%, conforme a tabela de descontos por indisponibilidade.

5.1.4.2.2. **Tempo de Resposta**: A fornecedora compromete-se a responder a qualquer solicitação de manutenção corretiva ou análise de falha no link de internet em até 1 (uma) horas após a abertura do chamado pela instituição.

5.1.4.2.3. **Suporte Técnico**: O suporte técnico estará disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, com garantia de tempo de resposta rápido para suporte e manutenções corretivas. O atendimento será personalizado, podendo ser realizado por WhatsApp, e-mail ou ligação.

5.1.4.2.4. **Dashboard**: Será disponibilizado um dashboard para monitoramento em tempo real dos links de backup da DPEAP, permitindo o acompanhamento da disponibilidade e desempenho do serviço.

5.1.4.2.5. **Relatórios Mensais**: A fornecedora deverá enviar relatórios mensais detalhados sobre a disponibilidade do link de internet, incluindo informações sobre quedas e interrupções. Esses relatórios devem ser disponibilizados quando solicitados, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

5.1.4.2.6. **Tempo de Resolução**: Após a resposta inicial, a fornecedora deverá resolver o problema de conectividade ou realizar a troca de equipamento conforme o caso:

5.1.4.2.6.1. **Falha crítica (que impeça a conectividade)**: até 6 (seis) horas após a abertura do chamado.

5.1.4.2.6.2. **Falha não crítica (com conectividade parcial)**: até 12 (doze) horas após a abertura do chamado.

5.1.4.3. Relatório Mensal

5.1.4.3.1. A empresa fornecedora deverá enviar um relatório mensal detalhando a disponibilidade do link de internet, incluindo informações sobre quedas, interrupções e demais ocorrências.

5.1.4.3.2. Este relatório deverá ser enviado à DPEAP antes da apresentação dos documentos de pagamento, garantindo a transparência e a conformidade com os níveis de serviço acordados.

5.1.4.4. Disponibilidade de Peças e Substituição

5.1.4.4.1. Em caso de falha crítica de equipamentos relacionados ao link de internet, a fornecedora deverá providenciar a substituição do equipamento avariado em até 6 (seis) horas.

5.1.4.4.2. A fornecedora enviará um técnico qualificado para realizar a substituição e garantir a correta instalação e configuração do equipamento no local.

5.1.4.5. Manutenção Preventiva

5.1.4.5.1. A manutenção preventiva deverá ser realizada periodicamente, com intervalos de no máximo

6 (seis) meses, conforme cronograma previamente acordado entre as partes.

5.1.4.5.2.A manutenção preventiva incluirá a verificação de desempenho, atualização de firmware e testes de funcionalidade do link de internet e equipamentos relacionados.

5.1.4.6. Penalidades

5.1.4.6.1. As penalidades serão aplicadas conforme o item 6.5, Sanções Administrativas, deste Termo de Referência, considerando a gravidade de cada ação.

5.1.4.7. Troca Total do Equipamento

5.1.4.7.1.Caso qualquer equipamento relacionado ao link de internet apresente 3 (três) falhas ou mais no prazo de 6 (seis) meses, a empresa fornecedora deverá realizar a troca completa do equipamento defeituoso por outro novo, em perfeitas condições de funcionamento, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após a notificação.

5.1.4.8. Suporte e Assistência Técnica

5.1.4.8.1.A assistência técnica deverá estar disponível para atendimentos remotos e presenciais, conforme o grau de criticidade do problema:

5.1.4.8.1.1. Problemas críticos: atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, com prazo máximo de resposta de 1 (uma) hora.

5.1.4.8.1.2. Problemas não críticos: atendimento em horário comercial, com prazo de resposta de até 4 (quatro) horas.

5.1.5. Da glosa das Faturas

5.1.5.1. A empresa contratada é responsável por assegurar o pleno funcionamento e a alta disponibilidade do link de internet contratado, de acordo com os seguintes parâmetros:

$$\text{Valor a Pagar} = \text{Valor Total} - \left(\text{Valor Total} \times \frac{\text{Desconto \%}}{100} \right)$$

5.1.5.2.A disponibilidade mensal do link deve ser de, no mínimo, 99,30%: Conforme o tempo de indisponibilidade aumente o valor do desconto em cima do valor mensal de cada ponto aumenta, de acordo com a tabela de disponibilidade.

5.1.5.3. Qualquer indisponibilidade deve ser monitorada, registrada e justificada pela contratada.

5.1.5.4. A contratada deve entregar um relatório mensal detalhado, contendo:

5.1.5.4.1.Dados Técnicos: Tempo total do serviço, tempo de indisponibilidade, e cálculo da disponibilidade mensal.

5.1.5.4.2.Registros de Ocorrências: Data, horário, duração e motivo de cada interrupção.

5.1.5.4.3. Medidas Corretivas: Ações implementadas para resolver falhas e prevenir novas ocorrências.

5.1.5.4.4. Prazo de Entrega: Até o 5º dia útil do mês subsequente, antes da apresentação dos documentos para pagamento.

5.1.5.5. Em caso de falhas, a contratada deve:

5.1.5.5.1.Informar imediatamente a Defensoria Pública do Amapá (DPEAP);

5.1.5.5.2.Fornecer detalhes sobre o motivo da falha e o tempo estimado para resolução;

5.1.5.5.3.Manter a DPEAP atualizada durante a interrupção.

5.1.5.6. Caso a disponibilidade mensal fique abaixo de 100%, serão aplicados descontos no valor total do contrato, conforme a tabela:

TABELA DESCONTO PROGRESSIVO		
Item	INDISPONIBILIDADE Mensal	Desconto %
1	>99,3	0
2	<=99,3	5
3	<=98,61	10
4	<=96,67	20
5	<=95,83	30
6	<=93,19	40

7	<=89,86	50
8	<=86,53	100

5.1.4.6.1. Sempre que a disponibilidade mensal estiver abaixo de 99,30%, a contratada deverá apresentar:

5.1.4.6.2. Relatório Extraordinário: Incluindo causas das falhas, impacto gerado e medidas corretivas adotadas.

5.1.4.6.3. Plano de Ação Corretivo: Com cronograma detalhado para prevenir novas ocorrências.

5.1.4.6.4. Quando a disponibilidade for inferior a 86,53% ou se houver reincidência frequente de falhas, as seguintes punições podem ser aplicadas:

5.1.4.6.4.1. Notificação Formal: Registro da não-conformidade no histórico contratual.

5.1.4.6.4.2. Multa Contratual: Penalidades financeiras adicionais, conforme previsto no contrato.

5.1.4.6.4.3. Suspensão de Pagamento: Retenção parcial ou total do pagamento do período afetado.

5.1.4.6.4.4. Rescisão Contratual: Cancelamento do contrato por descumprimento grave das obrigações.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

6.1.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

6.1.2. Ordem de Serviço;

6.1.3. Sistema de abertura de chamados;

6.1.4. E-mails.

6.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.2.1. Cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em especial no que se refere à implantação, operação e níveis de serviço;

6.2.2. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)). Para a habilitação, o licitante deverá apresentar Declaração indicando o encarregado responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei Federal nº 13.709/18;

6.2.3. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta;

6.2.4. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todo sempre que necessário suporte técnico, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

6.2.5. Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento em horário comercial.

6.2.6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE por intermédio de preposto designado para acompanhamento do contrato nos seguintes prazos: em até 24 horas corridas, para as capitais estaduais e em até 72 horas, a contar de sua solicitação;

6.2.7. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;

6.2.8. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 24 horas úteis após a assinatura do contrato, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo, bem como seu superior imediato, com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;

6.2.9. Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas aos contratos a serem firmados, tais como manutenção, configuração, entre outras;

6.2.10. Apresentar Nota Fiscal/Fatura com a descrição dos serviços prestados, nas condições deste Termo de Referência, como forma de dar início ao processo de pagamento pela CONTRATANTE;

6.2.11. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

6.2.12. Assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da

licitação oriunda deste Termo de Referência;

6.2.13. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço;

6.2.14. Caso o problema de funcionamento nos equipamentos e licenças detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará para a CONTRATANTE as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE;

6.2.15. Atender às solicitações os objetos contemplados no Termo de Referência, somente por Preposto designado;

6.2.16. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;

6.2.17. Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação;

6.2.18. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

6.2.19. Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;

6.2.20. Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à CONTRATADA, independente de solicitação;

6.2.21. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

6.2.22. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação e qualificação exigidas na licitação, em compatibilidade com as obrigações assumidas;

6.2.23. Sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do art. 125 da Lei nº 14.133/21, quais sejam, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato;

6.2.24. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

6.2.25. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;

6.2.26. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

6.2.27. A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas;

6.2.28. Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita; e

6.2.29. Cumprir outras obrigações que se apliquem, de acordo com o objeto da contratação.

6.3. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.3.1. Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em particular no que se refere aos níveis de serviço especificados;

6.3.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais;

6.3.3. Providenciar as assinaturas pela CONTRATADA no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança e no Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo;

6.3.4. Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitado pelo preposto da CONTRATADA;

6.3.5. Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Gestor ou

fiscal do Contrato.

6.3.6. Nomear Gestor e Fiscais para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

6.3.7. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

6.3.8. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

6.3.9. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

6.3.10. Efetuar o pagamento dos serviços de acordo com as condições contratuais, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência, e no caso de cobrança indevida, glosar os valores considerados em desacordo com o contrato;

6.3.11. Após a notificação da glosa, a CONTRATADA terá prazo de 15 dias corridos para questionar os valores glosados, sob pena de ter-se por aceita a glosa;

6.3.12. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

6.3.13. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, assegurando à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório;

6.3.14. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA para serviços regularmente prestados, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

6.3.15. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a prestação do serviço.

6.4. DA FISCALIZAÇÃO TÉCNICA, ADMINISTRATIVA E DO GESTOR DO CONTRATO

6.4.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, como prevê o art. 117, caput, da Lei Federal nº 14.133/2021.

6.4.2. Fiscalização técnica:

6.4.2.1. O fiscal acompanhará a execução, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração (Portaria 36/2024 - DPE/AP);

6.4.2.2. O fiscal anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à sua execução, com a descrição do que for necessário para a regularização das falhas ou dos defeitos observados (Lei Federal nº 14.133/2021, art. 117, § 1º e art. 20, II, da Portaria nº 36/2024 - DPE/AP);

6.4.2.3. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção;

6.4.2.4. Informar o gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;

6.4.2.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas determinadas, o fiscal comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato;

6.4.2.6. Comunicar, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas a tempestiva renovação ou a prorrogação contratual;

6.4.3. Fiscalização administrativa:

6.4.3.1. O fiscal administrativo deverá verificar a manutenção das condições de habilitação da Contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitado quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário, como prevê o art. 21, incisos II e III da Portaria nº 36/2024 - DPE/AP.

6.4.3.2. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

6.4.4. Gestor do contrato:

6.4.4.1. O gestor do contrato coordena a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato, contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais,

elaborar relatórios com vistas a verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade administrativa. (art. 19, da Portaria nº 36/2024 - DPE/AP);

6.4.4.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato de toda as ocorrências relacionadas a execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior aqueles que ultrapassem a sua competência;

6.4.4.3. Acompanhará a manutenção das condições de habilitação da Contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;

6.4.4.4. Emitirá o documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar no cadastro de atesto de comunicações de obrigações (art. 19, VI, da Portaria nº 36/2024 - DPE/AP);

6.4.4.5. Tomará providências para a formalização do processo administrativo para fins de aplicação de sanções, a ser conduzida pela comissão que trata o art. 158 da Lei Federal nº 14.133/2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso (art. 19, VII da Portaria nº 36/2024 - DPE/AP).

6.4.5. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá ao que prevê na Portaria nº 36/2024 - DPE/AP.

6.4.6. A fiscalização técnica e administrativa poderá ser exercida por um único servidor, conforme art. 23 da Portaria 36/2024 - DPE/AP.

6.4.7. O desempenho das atribuições do fiscal de contrato não exclui tampouco reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante a terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resulte de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios (art. 24 da Portaria nº 36/2024 - DPE/AP).

6.5. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

6.5.1. O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

6.5.1.1. a) Dar causa à inexecução parcial do contrato;

6.5.1.2. b) Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

6.5.1.3. c) Dar causa à inexecução total do contrato;

6.5.1.4. d) Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

6.5.1.5. e) Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

6.5.1.6. f) Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

6.5.1.7. g) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

6.5.1.8. h) Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

6.5.1.9. i) Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

6.5.1.10. j) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

6.5.1.11. k) Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

6.5.1.12. l) Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013

6.5.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas nesta Lei as seguintes sanções:

6.5.2.1. a) Advertência;

6.5.2.2. b) Multa;

6.5.2.3. c) Impedimento de licitar e contratar;

6.5.2.4. d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

6.5.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

6.5.3.1. a) A natureza e a gravidade da infração cometida;

6.5.3.2. b) As peculiaridades do caso concreto;

6.5.3.3. c) As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

6.5.3.4. d) Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

6.5.3.5. e) A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

6.5.4. Será aplicada advertência, de acordo com o artigo 156, inciso I, parágrafo §2º, infração administrativa previsto no inciso I do caput do art. 155, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

6.5.5. A aplicação de multa prevista no Art. 156, inciso II, de acordo com o parágrafo §3º, será calculada na forma do edital ou do contrato, não poderá ser inferior 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei 14.133/2021.

6.5.6. A sanção de impedimento de licitar e contratar, será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do artigo 155, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

6.5.7. A sanção declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 da Lei 14.133/2021, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no § 4º deste artigo, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

6.5.8. A sanção estabelecida no inciso IV (declaração de inidoneidade para licitar ou contratar) do caput do artigo 156 será precedida de análise jurídica e observará as seguintes regras:

6.5.8.1. a) Quando aplicada por órgão do Poder Executivo, será de competência exclusiva de ministro de Estado, de secretário estadual ou de secretário municipal e, quando aplicada por autarquia ou fundação, será de competência exclusiva da autoridade máxima da entidade;

6.5.8.2. b) Quando aplicada por órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário, pelo Ministério Público e pela Defensoria Pública no desempenho da função administrativa, será de competência exclusiva de autoridade de nível hierárquico equivalente às autoridades referidas no inciso I deste parágrafo, na forma de regulamento.

6.5.9. As sanções previstas nos incisos I, (advertência) III (impedimento de licitar e contratar) e IV (declaração de inidoneidade para licitar ou contratar) do caput do artigo 156, poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II (multa) do caput deste artigo.

6.5.10. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

6.5.11. A aplicação das sanções previstas no caput do artigo 156 não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

6.5.12. O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado à multa de mora, na forma prevista em edital ou em contrato.

6.5.13. A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas nesta Lei.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A medição se dará pela execução integral dos serviços conforme contrato, instrumento equivalente ou ordem de serviço considerado o grau de conformidade com normas técnicas pertinentes.

7.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada :

7.2.1. não produzir os resultados acordados,

7.2.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.2.3 deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com **qualidade ou quantidade inferior à demandada.**

7.3. Recebimento do objeto

7.3.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias, pelos fiscais técnicos, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico, além

da verificação de suas conformidades com as especificações constantes no Termo de Referência, planilhas e proposta.

7.3.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

7.3.3. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

7.3.4. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo

7.3.5. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar os serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.3.6. A fiscalização não efetuará o ateste dos serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.3.7. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos/corrigidos no prazo de 3 (três) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.3.8. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado.

7.3.9. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.3.10. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.3.11. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

7.3.12. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

7.3.13. Comunicar à empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.3.14. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.3.15. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.3.16. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.3.17. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7.4. Liquidação

7.4.1. Recebida a nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, ocorrerá no prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação da despesa.

7.4.1.1. O prazo de que trata o item anterior poderá ser excepcionalmente prorrogado, justificadamente, por igual período, quando houver necessidade de diligências para aferição ao atendimento das exigências contratuais, conforme art. 7º, § 3º, da Portaria nº 47/2024 - DPE/AP.

7.4.2. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou documento equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.4.2.1. o prazo de validade;

7.4.2.2. a data da emissão;

7.4.2.3. os dados do contrato e do órgão requisitante;

7.4.2.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.4.2.5. o valor a pagar; e

7.4.2.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.4.3. Havendo erro na nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestado até que o contratada providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus para a DPE/AP.

7.4.4. A nota fiscal ou documento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta online ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais.

7.4.5.A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

7.4.6. Constatando-se junto ao SICAF, a situação da irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que no prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez por igual período, a critério da DPE/AP.

7.4.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a DPE/AP deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam adicionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.4.8. Persistindo a irregularidade, a DPE/AP deverá adotar medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

7.4.9. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

7.5. Prazo de pagamento

7.5.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme item 7.2 e seus subitens, nos termos do inciso II, art. 7º, da Portaria nº 47/2024 - DPE/AP.

7.5.2. No caso de atraso pela DPE/AP, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA - de correção monetária.

7.6. Forma de pagamento

7.6.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

7.6.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.6.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.6.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.6.5. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar

8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

8.1. Não se aplica por se tratar de Sistema de Registro de Preços.

9. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO E DO REAJUSTE

9.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados, na forma do artigo 105 da Lei

nº 14.133, de 2021.

9.2. A prorrogação do contratado deverá observar o disposto no artigo 106, podendo ser prorrogado por até cinco anos, enquanto a prorrogação da Ata de Registro de Preços deverá atender ao previsto no art. 21 da Portaria nº 46/2024 da DPE/AP, na Lei nº 14.133/2021 e no art. 15, inciso IX, do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023.

9.3. Os preços propostos serão reajustados na forma e data-base estabelecidos pelo Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) ou outro índice que o substitua, observando-se sempre intervalo não inferior a 12 (doze) meses entre as datas-bases dos reajustes concedidos, a contar da data da apresentação da proposta, iniciando-se a primeira periodicidade na data de apresentação da proposta da licitante;

10. DEFINIÇÃO DE CRITÉRIOS TÉCNICOS PARA JULGAMENTO DA PROPOSTA

10.1. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

10.1.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de licitação, na modalidade Pregão, sob a forma Eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço por lote, pelo procedimento auxiliar Sistema de Registro de Preços.

10.1.1.2. O critério de menor preço considerará o menor dispêndio para a Defensoria Pública, atendidos os parâmetros mínimos de qualidade e as demais exigências definidas neste Termo de Referência e no Edital de Licitação, nos termos do art. 6º, da Portaria nº 40/2024 - DPE/AP.

10.1.1.3. Os custos indiretos, relacionados às despesas de manutenção, utilização, reposição, depreciação e impacto ambiental, entre outros fatores vinculados ao seu ciclo de vida, poderão ser considerados para a definição do menor dispêndio, sempre que objetivamente mensuráveis, de acordo com o § 1º do artigo 34 da Lei Federal nº 14.133/2021, bem como com o § 1º do artigo 6º da Portaria nº 40/2024 - DPE/AP.

10.1.2. Exigências de habilitação

10.1.2.1. Para fins de habilitação, o licitante deverá comprovar os seguintes requisitos:

10.1.2.1.1. Habilitação jurídica

10.1.2.1.1.1. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

10.1.2.1.1.2. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

10.1.2.1.1.3. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

10.1.2.1.1.4. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.1.2.1.1.5. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

10.1.2.1.1.6. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.1.2.1.1.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

10.1.2.1.1.8. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

10.1.2.1.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.1.2.1.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

10.1.2.1.2.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de

certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

10.1.2.1.2.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.1.2.1.2.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.1.2.1.2.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.1.2.1.2.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.1.2.1.2.7. Cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da CF/88 (proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e de qualquer trabalho a menores de 16, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos).

10.1.2.1.2.8. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

10.1.2.1.2.9. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

10.1.2.1.3. **Qualificação Econômico-Financeira**

10.1.2.1.3.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

10.1.2.1.3.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

10.1.2.1.3.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

10.1.2.1.3.3.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos pelas seguintes fórmulas:

10.1.2.1.3.3.2. $\text{Liquidez Geral (LG)} = (\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})$;

10.1.2.1.3.3.3. $\text{Solvência Geral (SG)} = (\text{Ativo Total}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante})$; e

10.1.2.1.3.3.4. $\text{Liquidez Corrente (LC)} = (\text{Ativo Circulante}) / (\text{Passivo Circulante})$.

10.1.2.1.3.4. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo de 1% (um por cento) do valor total estimado da contratação.

10.1.2.1.3.5. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

10.1.2.1.3.6. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º).

10.1.2.1.4. **Qualificação Técnica**

10.1.2.1.4.1. Comprovação de aptidão para o fornecimento de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

10.1.2.1.4.1.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

10.1.2.1.4.1.1.1. Comprovação de aptidão para o fornecimento serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, por meio da

apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

10.1.2.1.4.1.1.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

10.1.2.1.4.1.1.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

10.1.2.1.4.1.1.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

11. DA SUBCONTRATAÇÃO

11.1. O objeto em questão poderá ser subcontratado em até 30%, referente ao lote 01 - Fibra Óptica, considerando a dificuldade em acessos algumas localidades em determinadas regiões do Estado do Amapá.

11.2. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da Contratada com/por outra pessoa jurídica, desde que:

a) sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; b) sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; c) não haja prejuízo à execução do objeto pactuado; d) haja a anuência expressa da Contratante à continuidade do contrato;

12. DA JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

12.1. A contratação de Link de Internet Redundante para a Defensoria Pública do Estado do Amapá será realizada com divisão em lotes, garantindo que essa segmentação não comprometa a qualidade, a eficiência ou a funcionalidade do objeto contratado, conforme determina o artigo 40, §2º, inciso I, da Lei nº 14.133/2021. A divisão em lotes é justificada pela necessidade de promover uma contratação mais eficiente, facilitando a fiscalização e a gestão do contrato, dividido as tecnologias de Fibra Óptica e Satélite, devido os preços e modalidades se divergem.

12.2. Embora o serviço contratado tenha características unitárias, a contratação de forma unitária pode acarretar prejuízos à eficiência administrativa, dificultando o controle da execução contratual e a garantia de atendimento adequado às demandas específicas de cada lote. Dessa forma, a separação por lotes permite maior especialização no fornecimento dos serviços, amplia a competitividade no processo licitatório e assegura que cada segmento receba a atenção necessária, sem sobrecarregar a gestão centralizada.

12.3. Essa abordagem também promove a economicidade, ao permitir que fornecedores com expertise em diferentes tecnologias, como fibra óptica e satélite, participem do processo licitatório de maneira segmentada, garantindo que a solução final atenda plenamente às necessidades da instituição com máxima eficiência operacional.

12.4. Este processo será conduzido por meio de um pregão eletrônico em conjunto com o sistema de registro de preços, o que permite uma aquisição mais eficiente e transparente, assegurando a melhor relação custo-benefício para a administração pública e possibilitando ajustes conforme a necessidade.

12.5. A Defensoria Pública do Estado do Amapá poderá adotar o sistema de Registro de Preço para a presente contratação, conforme prevê a Portaria nº 46/2024 - DPE/AP, em seu artigo 3º, incisos I e IV. Essa modalidade é adequada, pois a contratação poderá ocorrer de forma frequente e, devido à natureza do objeto, não é possível definir previamente o quantitativo que será demandado pela instituição.

12.6. O regime de execução da presente contratação será empreitada por lote.

13. DO CUSTO ESTIMADO

13.1. O valor estimado para a presente contratação, na modalidade de Pregão Eletrônico, pelo Sistema de Registro de Preços é de **R\$ 3.535.174,80 (três milhões, quinhentos e trinta e cinco mil cento e setenta e quatro reais e oitenta centavos)**

14. CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO

14.1. Em observância ao art. 7º da Portaria nº 38/2024 - DPE/AP e considerando o baixo grau de complexidade do objeto e o seu caráter comum, bem como os documentos que compõem a instrução do processo licitatório, verifica-se que as informações contidas neste Termo de Referência não necessitam

de classificação da informação, nos termos da Lei nº 12.527/2011, e estarão disponíveis para consulta quando da publicação do Edital.

15. DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1. Compõe o presente Termo de Referência o seguinte Anexo:

15.1.1. Anexo I - **MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA**

15.1.2. Anexo II - **MODELO DE DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISTORIA**

15.1.3. Anexo III - **LOCAIS DE INSTALAÇÃO**

Macapá-AP, data da assinatura eletrônica.

(Assinatura eletronicamente)

ROGÉRIO LEITE MORESCO

Assessor Técnico Nível III

Coordenadoria de Licitações, Contratos e Convênios

Portaria nº 1103, de 03 de Outubro de 2023

ANEXO I - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

CNPJ Nº:

Nome da empresa:

Endereço:

Responsável Legal:

Contato(s):

E-mail:

A empresa _____, através do seu representante abaixo-assinado, interessada a participar do Processo nº _____, de Pregão Eletrônico nº _____/_____, tendo por objeto Contratação de Link de Internet Redundante para atender as necessidades da Defensoria Pública do Estado do Amapá.

DECLARA que realizou à Visita Técnica aos locais e as instalações para a prestação dos serviços constantes deste processo, e que o quadro técnico da empresa tem conhecimento das reais condições de execução dos serviços, bem como das informações de todos os dados e elementos necessários à perfeita elaboração da proposta comercial, responsabilizando-se por manter as garantias que vincularem a proposta.

_____, _____ de _____ de 2024.

Nome do representante NOME DA EMPRESA

ANEXO II - MODELO DE DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISTORIA

CNPJ Nº:

Nome da empresa:

Endereço:

Responsável Legal:

Contato(s):

E-mail:

A empresa _____, através do seu representante abaixo-assinado, interessada a participar do Processo nº _____, de Pregão Eletrônico nº ____/_____, tendo por objeto Contratação de Link de Internet Redundante para atender as necessidades da Defensoria Pública do Estado do Amapá.

DECLARA que renuncia à Visita Técnica aos locais e as instalações para a prestação dos serviços constantes deste processo, e que o quadro técnico da empresa tem conhecimento das reais condições de execução dos serviços, bem como das informações de todos os dados e elementos necessários à perfeita elaboração da proposta comercial, responsabilizando-se por manter as garantias que vincularem a proposta. _____, _____ de _____ de 2024.

Nome do representante NOME DA EMPRESA

ANEXO III - LOCAIS DE INSTALAÇÃO

Local	Endereço de Instalação
Macapá Sede Administrativa	Rua Eliezer Levy, 1157, Centro, Macapá/AP, CEP: 68.900-083
Macapá Anexo I	Av.: Raimundo Álvares da Costa, 676, Centro, Macapá/AP, CEP: 68.900-074
Macapá Anexo II	Rua Procópio Rola, nº 500, Centro, Macapá/AP, Macapá/AP, CEP: 68.900-081
Santana	Avenida Santana, nº 534, Centro, Santana/AP, CEP: 68.925-000
Mazagão	Rua Coaracy Nunes, nº 177, Liberdade, Mazagão/AP
Porto Grande	Avenida Calçoene, nº 155, (esquina com a Rua Bela Vista)
Ferreira Gomes	Avenida Coaraci Nunes, S/N, Centro
Pedra Branca	Avenida Francisco Braz, S/N - Centro
Calçoene	Rua Lúcio Tavares, nº 217, Centro
Amapá	Travessa João Franklin Távora, nº 344, Sete Mangueiras
Tartarugalzinho	Avenida Coração de Jesus, S/N (ao lado do SAMU)
Oiapoque	Avenida Barão do Rio Branco, nº 200, Centro.
Laranjal do Jari	Avenida Tancredo Neves nº 2865
Vitória do Jari	Rua Pedro Ladislau, S/N, Santa Clara

Serra do NavioEndereço: Rua A1, S/N, Bairro: Starff,
CEP68.948-000

Documento assinado eletronicamente por **rogerio leite moresco**, **COORDENADORIA DE LICITAÇÕES, CONTRATOS E CONVÊNIOS**, em 24/01/2025, às 09:58, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.ap.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0070401** e o código CRC **9FD71BEA**.

24.0.000005219-8

0070401v5