

PROCESSO N° 0048/19

CARTA CONVITE

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SERVIÇOS DE LINK DE INTERNET DEDICADO E TELEFONIA FIXA ILIMITADA

Acha-se aberta na **FUNDAÇÃO DO ABC – AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES – AME – OSS**, localizada na Rua Valter José Alves, nº 485, Vila Mirim, Praia Grande/SP, inscrito no CNPJ/MF sob o nº. **57.571.275.0010/93**, a Cotação de Preços visando à contratação **“tipo menor preço global – EMPRESA ESPECIALIZADA EM SERVIÇOS DE LINK DE INTERNET DEDICADO E TELEFONIA FIXA ILIMITADA** para o Ambulatório Médico de Especialidades – AME.

Cássio Lopes

Diretor Geral do Ambulatório Médico de Especialidades de Praia Grande

ANEXO I- TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE LINK DE INTERNET DEDICADO E TELEFONIA FIXA

1 DA TELEFONIA FIXA

1.1 O serviço de telefonia deverá ser tecnologia SIP com 10 canais

1.2 O serviço deverá ter uma taxa fixa com ligações ilimitadas para números locais e interurbanos tanto fixo quanto celular.

1.3 Deverá ser realizada a portabilidade do número de telefone utilizado atualmente;

2 DA CONEXÃO DE INTERNET

2.1 O meio físico de entrega deverá ser a FIBRA ÓTICA. Não serão aceitos links via rádio ou cabos metálicos.

2.2 Todo o trajeto do backbone da empresa contratada até o Ambulatório de deverá ser feito em fibra ótica, sendo convertido para cabo UTP apenas no rack interno.

2.3 O serviço deverá ser entregue em apenas 1(um) único circuito, não sendo permitida a entrega composta por vários circuitos de velocidades inferiores;

2.4 Desejável (não obrigatório) que o acesso para o circuito seja em anel (redundância), onde

cada lado do anel seja entregue por caminhos totalmente distintos de mesma velocidade.

Sendo assim, o circuito funcionará por um lado do anel e, no caso de falha, será comutado automaticamente para o outro lado do anel. Restabelecido o caminho, o mesmo retorna automaticamente ao circuito principal.

2.5 A conexão deverá ser direta com a Rede Internet, suportando aplicações dos protocolos TCP e IP – Transmission Control Protocol e Internet Protocol.

3 DA VELOCIDADE DA PORTA DE ACESSO

3.1 A velocidade do link deverá ser de no mínimo 20 (Vinte) Mbps de banda efetiva, que chegará até o firewall do Ambulatório.

3.2 O link ofertado deverá ser Full Duplex, Síncrono (utilização simultânea de down-load e up- load, sob a mesma velocidade contratada).

4 DOS SERVIÇOS

4.1 O circuito deverá atender às normas aplicáveis da ANATEL;

4.2 O serviço deverá suportar a implementação de VPN (Redes Privadas Virtuais);

4.3 O link deverá suportar aplicações dos protocolos IPv4, bem como possibilitar upgrade para o

IPv6;

4.4 O backbone oferecido deverá possuir, em operação, canais próprios e dedicados interligando-o diretamente a pelo menos 2 (dois) outros sistemas autônomos (AS-Autonomous Systems) nacionais e a pelo menos 2 (dois) outros sistemas autônomos (AS-Autonomous Systems) internacionais;

4.5 O serviço deverá contemplar o registro de Domínio Reverso;

4.6 O serviço deverá contemplar o registro de DNS secundário, sendo o registro de DNS primário desejável, mas não obrigatório;

4.7 A prestadora do serviço deverá possuir um sistema de monitoramento e/ou gerenciamento ativo dos serviços fornecidos, até a entrada na rede do Ambulatório com o objetivo de obter o melhor desempenho e disponibilidade dos serviços;

4.8 A empresa contratada deverá disponibilizar acesso WEB à ferramenta (MRTG) de monitoramento gráfico da utilização Inbound e Outbound do link contratado, com registro de histórico em dias, semanas e meses anteriores, e permissão de acesso à Comunidade do protocolo SNMP do equipamento instalado pela contratada.

4.9 O SLA (compromisso de disponibilidade do serviço) deverá ser de no mínimo 99,7 % (noventa e nove vírgula sete por cento);

4.10 O Backbone do serviço ofertado deverá contemplar a redundância de equipamentos, de fibras e de abastecimento elétrico;

4.11 A Central de Atendimento Especializado deverá manter um sistema de registro,

acompanhamento dos chamados, esclarecimentos de dúvidas, compreendendo desde o registro até a resolução do fato motivador do chamado, permitindo o acesso a essas informações pelo Ambulatório.

4.12 MTTR (tempo máximo de reparo):

A empresa contratada deverá atuar com a seguinte meta de tempo após a abertura do chamado:

4.13 CHAMADOS CRÍTICOS: 4 (quatro) horas;

4.13.1 Caracterizada pela perda do serviço no Ambulatório. Estão incluídos como falha crítica, mas não são exclusivos:

4.13.1.1 Link fora de serviço;

4.13.1.2 Taxa de erro no link que impossibilite o fluxo normal de dados;

4.14 CHAMADO MAJORITÁRIO: 12 (doze) horas;

4.14.1 Não causa a perda imediata de serviço, porém degrada a qualidade do serviço ofertado. Estão incluídos como falha Majoritária, mas não são exclusivos:

4.14.1.1 Qualquer tipo de perda de redundância;

4.14.1.2 Taxa de erro no link dos Produtos de Dados e Internet, desde que o tráfego permaneça operando;

4.14.1.3 Múltiplas falhas Minoritárias no mesmo circuito.

4.15 CHAMADO MINORITÁRIO: 36 (trinta e seis) horas;

4.15.1 São condições menores que não afetam serviço e não tem impacto na qualidade de serviço ofertado. Estão incluídos como falha Minoritária, mas não são exclusivos:

4.15.1.1 Qualquer falha que impossibilite a utilização do serviço de Dados e Internet de forma pontual;

4.15.2 Os índices de disponibilidade deverão ser calculados mensalmente, considerando o período de 24 horas diárias;

4.15.3 Para o efeito do desconto compulsório, será considerado o tempo compreendido entre a abertura do chamado técnico de indisponibilidade do serviço e/ou circuito (ou a percepção do mesmo via sistema de monitoramento) até a sua total recuperação.

4.16 O valor correspondente ao tempo de interrupção dos serviços será descontado da Contratada até o segundo mês subsequente, com base no preço vigente no mês do débito;

4.17 O serviço será considerado indisponível quando os usuários da rede do Ambulatório não puderem acessar a Internet por problemas de responsabilidade da Prestadora dos serviços ;

4.18 Mensalmente a Contratante apurará os tempos de falha, inoperâncias e/ou indisponibilidades

do serviço e circuito contratado, considerando as ocorrências desde a zero hora do primeiro dia até as vinte e quatro horas do último dia do mês anterior ao da apuração;

Anexo II- Modelo de Apresentação de Proposta de Prestação de Serviços

Local e Data

Proposta de Prestação de Serviços – Memorial nº.....

A/C AME de Praia Grande-Fundação do ABC

Qualificação Legal da empresa, em atendimento ao descrito no memorial descritivo, apresenta os seguintes valores para prestação de serviços (especificar a especialidade):

ITEM	UNID.	DESCRIÇÃO RESUMIDA	PREÇO MENSAL	PREÇO ANUAL
ÚNICO	SV	Serviços de link de internet dedicado para utilização de canal de internet (20Mbps) , em conformidade com as pormenorizações constantes no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.	R\$ ==	R\$ ==
TOTAL GLOBAL:			R\$ ==	

Ciente e de acordo com os demais itens do memorial descritivo, destaca-se que já esta incluída no preço acima todos os itens como tributos e demais responsabilidades legais.

Sem mais,

-----Nome Completo e Assinatura do Responsável técnico ou legal da empresa