



Estado do Rio de Janeiro
 Prefeitura Municipal de Angra dos Reis
 Serviço Autônomo de Água e Esgoto
 Departamento De Informática

TERMO DE REFERÊNCIA 003/DEINF/2025

1 – DO OBJETO

A presente demanda tem por objeto a contratação de serviço de acesso à internet por meio de link dedicado, com garantia de banda simétrica (download e upload), destinado a atender as necessidades de conectividade da Sede Administrativa do Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE de Angra dos Reis e do seu prédio anexo, com fornecimento de IP fixo público, suporte técnico especializado 24x7x365, e garantia de disponibilidade mínima mensal de 99,5%.

1.1 – DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E QUANTIDADES

DESCRIÇÃO DO OBJETO				
Item	CATMAT / CATSER	Descrição detalhada do produto ou serviço a ser adquirido	Unid.	Quant.
1	26484	Contratação de serviço de acesso à internet por meio de link dedicado com garantia de banda, visando atender as demandas da Sede Administrativa do SAAE de Angra dos Reis e do seu prédio anexo, com alta disponibilidade, baixa latência, IP fixo público e suporte técnico 24x7x365, para garantir a continuidade e a qualidade das atividades administrativas, operacionais e de atendimento ao público.	Meses	12

1.2 – DAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DOS EQUIPAMENTOS

1.2.1 – Tipo de Serviço

Conexão de acesso à internet por meio de link dedicado simétrico (full duplex) com garantia de 100% da banda contratada, destinado à Sede Administrativa do SAAE de Angra dos Reis e seu prédio anexo.

1.2.2 – Largura de Banda Contratada

Velocidade mínima contratada: 150 Mbps de download e 150 Mbps de upload (banda simétrica);

Banda garantida integralmente (100%), com controle de tráfego e priorização de pacotes (QoS) sob responsabilidade da contratada.

1.2.3 – Disponibilidade e SLA

Disponibilidade mínima exigida: 99,5% mensal;

Tempo de resposta para atendimento técnico: até 4 horas corridas a partir da abertura do chamado;

Tempo máximo para resolução de falhas críticas: até 6 horas;

Atendimento técnico disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados (24x7x365);

Penalidades por descumprimento de SLA deverão estar previstas contratualmente (multas, descontos, etc.);

Relatórios mensais de disponibilidade e incidentes deverão ser entregues à contratante.

1.2.4 – Infraestrutura e Equipamentos

A contratada deverá fornecer, em regime de comodato, todos os equipamentos necessários ao funcionamento do serviço (ex: modem, roteador, conversores de mídia, etc.);

Os equipamentos deverão possuir interface Gigabit Ethernet e suporte a IPv4 e IPv6;

Toda a instalação deverá ser realizada pela contratada, incluindo fornecimento de cabos, conectores, fibras e demais insumos;

A contratada será responsável pela manutenção preventiva e corretiva de toda a infraestrutura implantada.

1.2.5 – Endereçamento IP

Fornecimento de pelo menos 1 (um) endereço IP fixo público válido, incluso no serviço, com possibilidade de ampliação mediante solicitação do contratante;

O IP fixo será utilizado para acesso remoto seguro, integração de sistemas, monitoramento e outros serviços essenciais.

1.2.6 – Requisitos de Monitoramento e Suporte

A contratada deverá oferecer monitoramento proativo do link com notificação à contratante em caso de indisponibilidade;

Canal de atendimento técnico com abertura de chamados por telefone, e-mail e sistema web;

Disponibilização de contato direto de equipe técnica especializada (nível 2 ou superior) para incidentes críticos.

1.2.7 – Local de Instalação e Abrangência

O serviço deverá atender simultaneamente:

Sede Administrativa do SAAE de Angra dos Reis, localizada na Praça Guarda Mario Greenhalg, 59B – Centro, Angra dos Reis;

1.2.8 – Homologações e Obrigações

A empresa contratada deverá estar devidamente homologada pela ANATEL como prestadora de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM);

O link deverá ser exclusivo para o contratante, sem compartilhamento com outros clientes da contratada;

A contratada deverá apresentar documentação técnica do serviço, planta de rede (quando aplicável) e garantias de qualidade conforme normativas da Anatel e padrões de boas práticas da indústria.

1.2.9 – Requisitos de Escalabilidade

O contrato deverá prever a possibilidade de ampliação da largura de banda contratada mediante solicitação do SAAE, com aplicação de reajuste proporcional, sem necessidade de nova contratação.

1.2.10 – Validação Técnica

Após a instalação, deverá ser realizado teste de desempenho da conexão, com aferição de banda, latência e estabilidade por ferramentas reconhecidas (ex.: iPerf, Speedtest Business);

Será elaborado relatório técnico de aceitação do serviço, que condicionará o início da contagem contratual.

2 – JUSTIFICATIVA

A contratação de um link dedicado de internet é essencial para assegurar a conectividade estável e contínua da Sede Administrativa do SAAE de Angra dos Reis e do seu prédio anexo, onde se concentram setores estratégicos da autarquia, como: Presidência, Superintendências, departamento de informática, setor de protocolo, recursos humanos, financeiro, compras e controle interno. Estes setores fazem uso intensivo de sistemas corporativos, plataformas em nuvem, videoconferências, e serviços online interligados às demais unidades operacionais da autarquia.

Além disso, a utilização de sistemas de missão crítica, como os de gestão de água e esgoto, sistema de administração pública, exigem baixa latência, alta confiabilidade e disponibilidade de conexão ininterrupta, características que somente um link dedicado com SLA (Acordo de Nível de Serviço) pode oferecer. A solução contratada também garantirá um IP fixo público, requisito necessário para acessos remotos seguros, integrações com sistemas externos, serviços de monitoramento e comunicação institucional.

Adicionalmente, a instalação do link dedicado beneficiará tanto o prédio principal quanto seu anexo, possibilitando a centralização do tráfego de dados e o gerenciamento unificado da rede corporativa da sede, contribuindo para maior eficiência, segurança da informação e redução de indisponibilidades operacionais.

Dessa forma, a contratação ora demandada é fundamental para garantir a continuidade dos serviços prestados pelo SAAE à população, além de assegurar o pleno funcionamento dos setores administrativos e operacionais da sede.

3 – DO RECURSO ORÇAMENTÁRIO

A despesa decorrente desta contratação correrá à conta da seguinte:

25.2501.04.122.0204.2531.339040.15010010

4 – DOS PRAZOS

4.1. DA ENTREGA

O prazo para instalação/ativação do link, será no prazo de até 15 (quize) dias, contados do recebimento da(o) Ordem de Serviço a ser emitida pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto com a devida autorização do ordenador de despesas.

4.2. DA PROPOSTA

O prazo de validade será de 60 (sessenta) dias, da data de entrega da proposta.

4.3. DA GARANTIA/VALIDADE/ASSISTÊNCIA TÉCNICA

4.3.1 - Disponibilidade mínima exigida: 99,5% mensal;

4.3.2 - Tempo de resposta para atendimento técnico: até 4 horas corridas a partir da abertura do chamado;

4.3.3 - Tempo máximo para resolução de falhas críticas: até 6 horas;

Atendimento técnico disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados (24x7x365);

4.3.4 - Penalidades por descumprimento de SLA deverão estar previstas contratualmente (multas, descontos, etc.);

4.3.5 - Relatórios mensais de disponibilidade e incidentes deverão ser entregues à contratante.

4.4 – PAGAMENTO

4.4.1 - O pagamento será efetuado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data de emissão da Nota de Liquidação, sendo esta condicionada à apresentação do documento de cobrança no Serviço Autônomo de Água e Esgoto, cumpridas as formalidades legais e contratuais previstas, mediante crédito em conta corrente da CONTRATADA ou pagamento de boleto bancário registrado com vencimento mínimo de 12 dias após a emissão da nota fiscal.

4.4.2 - A Administração reserva-se ao direito de não efetuar o pagamento, se o(s) produto(s)/ bem(ns) estiverem em desacordo com as especificações constantes do termo de referência.

4.4.3 – Do procedimento para emissão de nota fiscal eletrônica de prestação de serviços do município de Angra dos Reis/rj

4.4.3.1 - A Licitante vencedora fica obrigada a emitir Nota Fiscal de Serviços Eletrônica - NFSe, para pagamento do objeto desta licitação (que está sujeito à tributação do Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza - ISS), devendo, para isso, as empresas que não tenham sede no Município de Angra dos Reis providenciar, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data da assinatura da Ata de Registro de Preços ou expedição da Nota de Empenho, o “Cadastro Mobiliário de Contribuintes” - CMC, mediante acesso ao sistema informatizado da Secretaria Municipal de Fazenda do Município de Angra dos Reis/RJ, telefone (24) 3365-4259, disponibilizado no endereço eletrônico: <<https://www.spe.angra.rj.gov.br/nfse/senhaweb/login.aspx>>, de acordo com o disposto no Art. 1º, do Decreto Municipal nº 7.725 de 04 de janeiro de 2011 e Art. 5º, do Decreto Municipal nº 8.162 de 15 de dezembro de 2011.

5 – LOCAL DA ENTREGA

No sede do SAAE, situada na Praça Guarda Mario Greenhalgh, 59B - Centro na cidade de Angra dos reis, de 09h às 16h.

6 – DO RECEBIMENTO DO OBJETO

6.1 - Efetuada a entrega, e ciência do Serviço Autônomo de Água e Esgoto, o objeto será recebido pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, nos termos definidos por Lei, conforme a seguir:

I - Provisoriamente, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, para efeito de posterior verificação da conformidade do material com as especificações consignadas no item 1.2, deste termo de referência;

II - Definitivamente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação.

6.2 - O recebimento provisório ou definitivo pelo Departamento solicitante não exclui a responsabilidade civil da CONTRATADA pela solidez e segurança do serviço, nem ético - profissional pela perfeita execução do objeto contratado, dentro dos limites estabelecidos pela Lei ou por este Termo.

7 – DAS OBRIGAÇÕES

7.1. DA CONTRATADA:

7.1.1 - Fornecer o serviço de acesso à internet por meio de link dedicado simétrico (banda 100% garantida), com velocidade mínima de 150 Mbps de download e 150 Mbps de upload, com qualidade, estabilidade e segurança;

7.1.2 - Garantir disponibilidade mínima mensal de 99,5%, calculada com base em 30 dias corridos;

7.1.3 - Fornecer endereçamento IP público fixo, com no mínimo 1 (um) IP, devidamente registrado e roteável na internet;

7.1.4 - Realizar a instalação completa do serviço, incluindo cabeamento, infraestrutura interna e externa, configuração e testes, sem qualquer ônus adicional ao contratante;

7.1.5 - Manter o link ativo e funcional 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados, garantindo a continuidade do serviço.

7.1.6 - Fornecer, em regime de comodato, todos os equipamentos necessários à operação do serviço, como roteadores, modems, conversores de mídia e fontes de energia;

7.1.7 - Substituir, sem ônus para o contratante, qualquer equipamento que apresente defeito ou falha durante a vigência contratual;

7.1.8 - Realizar, sempre que necessário, manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura implantada, de forma a garantir a continuidade e qualidade do serviço.

7.1.9 - Disponibilizar suporte técnico especializado 24x7x365, com canais de atendimento via telefone, e-mail e sistema de chamados online;

7.1.10 - Garantir tempo máximo de resposta de até 4 (quatro) horas corridas e tempo máximo de resolução de até 6 (seis) horas para falhas críticas;

7.1.11 - Manter equipe técnica própria ou credenciada, capacitada para atendimento imediato de incidentes;

- 7.1.12 - Notificar proativamente o contratante em caso de falhas, interrupções programadas ou ocorrências que impactem a disponibilidade do serviço.
- 7.1.13 - Manter sistema de monitoramento contínuo do link, com capacidade de geração de logs e relatórios sobre disponibilidade, incidentes e consumo de banda;
- 7.1.14 - Apresentar relatórios mensais com os índices de disponibilidade, interrupções ocorridas e ações corretivas adotadas;
- 7.1.15 - Permitir auditoria técnica por parte do contratante, mediante aviso prévio, para verificação do cumprimento dos termos contratuais e parâmetros técnicos.
- 7.1.16 - Estar devidamente autorizada pela ANATEL para prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), apresentando comprovação documental no processo;
- 7.1.17 - Cumprir integralmente a legislação vigente, em especial a Lei nº 14.133/2021, normas da ANATEL e demais dispositivos legais pertinentes;
- 7.1.18 - Arcar com todos os tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e demais obrigações legais decorrentes da execução do contrato.
- 7.1.19 - Zelar pela boa imagem institucional do contratante, adotando postura ética, cordial e profissional no trato com servidores e usuários;
- 7.1.20 - Responder por danos causados ao contratante ou a terceiros decorrentes de falhas na execução do serviço, imperícia, imprudência ou negligência de seus prepostos;
- 7.1.21 - Manter confidencialidade sobre todas as informações acessadas, transmitidas ou tratadas no ambiente do contratante.

7.2. DA CONTRATANTE:

- 7.2.1 - Promover o acompanhamento e fiscalização durante o fornecimento do objeto contratado, de forma que sejam mantidas as condições de habilitação e qualificação exigidas da CONTRATADA.
- 7.2.2 - Aplicar as penalidades por descumprimento do pactuado neste Termo.
- 7.2.3 - Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com as condições de preços e prazos estabelecidos neste Termo.
- 7.2.4 - Expedir a Ordem de Fornecimento por qualquer meio de comunicação que possibilite a Carimbo e assinatura do responsável comprovação do respectivo recebimento por parte da CONTRATADA.
- 7.2.5 - Prestar informações e os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA para o fiel cumprimento das obrigações.
- 7.2.6 - Notificar a CONTRATADA, caso constate que as características básicas não correspondem às exigências do presente Termo, que providenciará a substituição, no prazo de 10 (dez) dias, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, independentemente da aplicação das penalidades cabíveis.

8 – DA FISCALIZAÇÃO

O acompanhamento e a fiscalização da contratação, caberá ao servidor designado pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto ou servidor responsável pelo setor solicitante, que determinará o que for necessário para regularização de faltas ou defeitos, na sua falta ou impedimento, pelo seu substituto, bem como o Decreto Municipal nº 10.858/2018, que versa sobre fiscalização de contratos, quando forem pertinentes a contratação.

9 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Não poderão participar, direta ou indiretamente, da licitação ou do fornecimento, os interessados:

- I) cuja falência tenha sido decretada, ou deferida a recuperação judicial, ou homologado o plano de recuperação extrajudicial, em concurso de credores, em dissolução, em processo de liquidação e em consórcios ou associações de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição;
- II) suspensos temporariamente de participação em licitação e impedidos de contratar com a Administração;
- III) declarados inidôneos para licitar ou contratar com qualquer órgão da Administração Pública, direta ou indireta, Federal, Estadual ou Municipal;
- IV) cujo estatuto ou contrato social não inclua o objeto deste procedimento licitatório;
- V) que se encontrem enquadrados nas vedações estabelecidas por Lei;
- VI) constituídos sob a forma de cooperativas que configurem intermediação de mão de obra subordinada (Lei Federal nº 12.690/2012, art. 5º; súmula 281 do TCU; Instrução Normativa nº 02/008 do MPOG, art. 4º, incisos I, II).

Angra dos Reis, na data da assinatura



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Lopes Barbosa, Diretor**, em 05/06/2025, às 08:13, conforme Capítulo III, Art. 7º do Decreto nº 13.367 de 03 de janeiro de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **Marc Helder Antoine De Touchet Olichon, Presidente**, em 05/06/2025, às 15:55, conforme Capítulo III, Art. 7º do Decreto nº 13.367 de 03 de janeiro de 2024.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://angra.sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **00477796** e o código CRC **F59726C0**.

Referência: Processo nº SEI-2025-20001223

SEI nº 00477796

Praça Guarda Marinha Greenhalgh, 59B, - Bairro São Bento, Angra dos Reis/RJ, CEP 23900-010
Telefone: