



Serviço Social do Comércio – SESC
Departamento Regional no Piauí – DR/PI



TERMO DE REFERÊNCIA

Data: 20/06/2024	TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Telecomunicações, para fornecimento de links de acesso à Internet dedicada, através de fibra óptica nas unidades físicas do Sesc Piauí e um link de internet via satélite móvel de alta velocidade e baixa latência autodirecionável, com fornecimento de equipamentos, materiais e serviços, conforme especificações constantes neste Termo de Referência, para suprir as necessidades das Unidades Operacionais do Sesc Piauí.

2. JUSTIFICATIVA

- 2.1. Contratação de empresa para fornecimento de links de internet, objeto deste termo de referência, justifica-se por motivos estratégicos e operacionais que visam assegurar a continuidade das operações críticas da instituição, garantindo continuidade operacional.
- 2.2. O Sesc Piauí necessita de acesso a internet com conectividade confiável devido aos acessos e disponibilização de sistemas de informações críticos que são utilizados por toda a instituição e clientela.
- 2.3. Internet é uma ferramenta essencial para comunicação, pesquisa, colaboração e realização de transações comerciais.
- 2.4. Ferramenta fundamental para a comunicação e colaboração entre colaboradores, clientes e parceiros do Sesc.
- 2.5. Necessidade de conectividade para operações, facilitação da comunicação e colaboração, acesso a recursos educacionais e de pesquisa, e garantia de continuidade dos negócios.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1. O presente Termo de Referência será regido pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema “S”, a Resolução Sesc nº 1593/2024 e demais normativos internos do Regional.

4. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 4.1. As despesas decorrentes do objeto deste Termo de Referência correrão à Conta dos recursos consignados nos Orçamentos do SESC Piauí, e despesas decorrentes do objeto deste Termo de Referência correrão à Conta dos recursos oriundos do Plano Nacional de Investimentos para 2024 (PNI), aprovado pelo Departamento Nacional, conforme Telegrama nº 4308/2023, sendo debitado nos seguintes centros de custo:
- 4.2. O Serviço de fibra óptica com link dedicado full na velocidade de 500 MB aprovado no PNI 2024 foi para o período de 48 meses.

Sesc C. E. Prof. Marcilio Rangel de Farias	002500260004
Sesc Centro Educacional de Teresina	001900260004

UNIDADE OPERACIONAL	CENTROS DE CUSTO (DESPESAS DE TI DA U.O)
Administração Regional	000300030014
Sesc Ilhotas	000900260005
Sesc Centro Cultural de Teresina	003100260007
Centro Educacional Sesc Ler Piripiri	001500260004
Sesc Avenida	000500260005
Sesc Centro Educacional Miranda Osório	003200260004
Sesc Centro Cultural União Caixeiral	002400260005
Sesc Beira Rio	000700260005
Sesc Centro Educacional de Parnaíba	000600260004
Sesc Praia	000800260005
Sesc Beira Mar	000800260005
Sesc Biblioteca de Luís Correia	002400260005
Sesc Floriano	001100260005
Sesc Centro Educacional de Floriano	002000260004
Sesc Oeiras	002300260005
Sesc Picos	003000260005
Centro Educacional Sesc Ler Acauã	001700260004
Centro Educacional Sesc Ler São João do Piauí	001400260006
Centro Educacional Sesc Ler São Raimundo Nonato	001800260004
Centro Educacional Sesc Ler Jacob Manoel Gayoso	001600260004
Sesc Pio IX	001100260005
Sesc Biblioteca Trem de Parnaíba	002400260005

5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 5.1. Comprovar, através de, no mínimo 01 (um), Atestado de Capacitação Técnica, ter a empresa executado em qualidade o objeto deste Termo
- 5.2. Esse documento deverá ser emitido em papel timbrado pelo ente público ou privado que foi atendido, indicando CNPJ, razão social, endereço e número de contato a fim de propiciar ao Sesc/PI a possibilidade de confirmação da veracidade das informações;
- 5.3. Atestados que não cumprirem aos requisitos constantes na presente cláusula são passíveis de rejeição.

6. DESCRIÇÃO DO OBJETO

- 6.1. A descrição do objeto dos tópicos de 6.1 a 6.47 refere-se ao serviço internet por meio de fibra óptica e 6.48 ao serviço de internet satelital móvel.
- 6.2. O acesso ao serviço de conexão IP (Internet Protocol) dedicado deverá estar implantado sobre um enlace determinístico de, velocidades conforme o anexo 01 ou superior Full duplex, isto é, a taxa de transmissão fornecida deverá suportar o mesmo de tráfego de entrada e o tráfego de saída, simultaneamente em cada link com no mínimo 04 (quatro) IPv4 (Internet Protocol versão 4) públicos válidos com exceção da administração regional que são 08 (oito) conforme anexo 01;
- 6.3. O link de Internet deverá ser interligado entre o Backbone do provedor e o Contratante, através de cabo óptico;
- 6.4. As fibras ópticas que forem utilizadas nas dependências do Contratante deverão ser apropriadas para uso interno, ou seja, não susceptíveis a propagação de fogo e proteção contra roedores;
- 6.5. Não será permitido o fornecimento de enlaces via satélite;
- 6.6. Não será permitida a limitação de volume total de dados trafegados ou franquia de consumo nos links por fibra óptica;

- 6.7. A conexão deverá ser fornecida utilizando uma única interface para cada link, assim, não será permitida a utilização de agregação de várias portas no roteador;
- 6.8. A taxa de transmissão deverá sempre estar disponível na totalidade do fluxo contratado ou superior e não deve incluir a taxa de overhead de protocolos até a camada 2 do modelo OSI;
- 6.9. A Contratada deverá entregar fisicamente esse enlace à rede local do Contratante através de interface Gigabit Ethernet Full Duplex;
- 6.10. A conexão entre cada porta de comunicação WAN (Wide Area Network) de cada ECD (Equipamento de Comunicação de Dados) instalado pela Contratada no Contratante, integrante do acesso, e o backbone da Contratada deverá ser exclusivo e dedicado para conexão IP de acesso à Internet;
- 6.11. A comunicação de todos os links, deverá ser feita por um único enlace para cada link e a Contratada deverá garantir que a carga seja a velocidade total ou superior adquirida;
- 6.12. A Contratada deverá se encarregar de prover o meio físico de interligação entre a sua rede e a rede do Contratante, atendendo aos parâmetros definidos nesta especificação, ficando este serviço sob sua inteira responsabilidade;
- 6.13. A alteração, por motivo de ordem técnica ou necessidade comprovada, do meio físico para transmissão de dados deverá ser previamente aprovada pelo Contratante;
- 6.14. A solução adotada pela Contratada deverá atender a todas as normas técnicas exigidas pelos órgãos públicos competentes e responsáveis pela regulamentação, controle e fiscalização do meio físico, da conexão lógica, do tipo de transmissão, da velocidade de tráfego, da faixa de frequência e largura de banda utilizada;
- 6.15. A administração do enlace será de responsabilidade da Contratada. Caso a Contratada não disponha do meio físico de acesso (last mile) para provimento dos serviços, poderá subcontratá-lo junto às provedoras de acesso, sob sua responsabilidade. Tanto a subcontratação do acesso como os chamados para manutenção em caso de falhas serão de responsabilidade da Contratada;
- 6.16. Os circuitos deverão ser instalados nas Unidades do Sesc conforme anexo 01.
- 6.17. A Contratada deverá disponibilizar toda a infraestrutura de telecomunicações (equipamentos e insumos) necessária ao pleno funcionamento dos serviços contratados, sem custo adicional ao Contratante;
- 6.18. A prestação do serviço compreende a disponibilização, instalação, ativação e configuração do(s) equipamento(s) que compõem o acesso, e outros que possibilitem a utilização do serviço objeto da presente contratação;
- 6.19. A administração e manutenção desses equipamentos serão de inteira responsabilidade da Contratada, devendo obedecer aos níveis de qualidade exigidos na presente contratação;
- 6.20. O Provedor deverá dispor de recursos de gerência e supervisão para o circuito, e atuar pró ativamente 24X7, na abertura automática dos chamados;
- 6.21. O serviço IP dedicado a ser contratado deverá suportar aplicações TCP/IP (Transmission Control Protocol / Internet Protocol), tais como: HTTP, HTTPS, FTP (File Transfer Protocol), TELNET (TERminal NETwork), SMTP (Simple Mail Transfer Protocol), POP3 (Post Office Protocol version 3), LDAP (Lightweight Directory Access Protocol), e VPN, e tráfego de vídeo e voz sobre IP (VoIP), no sentido para a Internet e vice-versa, e quaisquer outros protocolos ou operação na internet durante a vigência do contrato;
- 6.22. Condições para uso e propagação de rotas do Autonomous System (AS) à Internet:
- 6.23. A Contratada deverá publicar a faixa de AS e ASN do Contratante para todas as operadoras de telecomunicações nacionais e internacionais através do protocolo de roteamento externo eBGP;
- 6.24. A Contratada deverá dimensionar os recursos e equipamentos necessários para recebimento do tráfego da Internet, assim como troca de informações das tabelas de roteamento à rede do Contratante de forma a evitar a degradação do serviço Internet por elevado consumo de processamento ou memória dos seus equipamentos;
- 6.25. A Contratada deverá configurar em sua infraestrutura de backbone mecanismos para identificar e evitar que o acesso (Link Internet) do Contratante se torne um ponto de trânsito ou troca de tráfego entre os Provedores de Internet mundiais.

- 6.26. A Contratada deverá fornecer a critério do Contratante e a qualquer tempo, DNS Secundário e Reverso, para tradução de domínios da INTERNET, cujos custos devem estar inseridos na mensalidade dos serviços;
- 6.27. A Contratada deverá prover mecanismos que permitam bloquear ataques DDoS (Distributed Denial of Service);
- 6.28. Para proteção ANTI-DDOS, 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);
- 6.29. A solução ANTI-DDOS deverá prover o serviço de mitigação de ataques de negação de serviço (DoS – Denial of Service) para o circuito de conectividade IP dedicada à Internet, sejam eles distribuídos (DDoS – Distributed Denial of Service) ou não.
- 6.30. Não haverá taxa adicional por volume de mitigação de ataques (DDoS – Distributed Denial of Service) nos IP's monitorados.
- 6.31. O ataque deve ser mitigado separando o tráfego legítimo do malicioso, de modo que os serviços de Internet providos pelo cliente continuem disponíveis.
- 6.32. 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.
- 6.33. 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.
- 6.34. Em caso de alteração de endereço na prestação dos serviços, a Contratada deverá adotar todas as providências necessárias à implementação da mudança, de forma que o prazo máximo para interrupção seja de 4 (quatro) horas;
- 6.35. Os de links de acesso, dedicado, não poderá possuir nenhum tipo de restrição de uso, operando com disponibilidade 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término do contrato, mediante implantação de link de comunicação de dados a ser, usando infraestrutura de fibra óptica, com fornecimento dos equipamentos necessários à execução do serviço e suporte técnico.
- 6.36. Garantia de conexão 24 horas por dia e 7 dias por semana;
- 6.37. Garantia total da banda contratada ou superior;
- 6.38. Conexão fibra ótica;
- 6.39. Link Dedicado Simétrico, mesma velocidade de download e upload;
- 6.40. A empresa deverá possuir outorga da ANATEL para explorar os Serviços SCM;
- 6.41. A interligação deve ser em conexão permanente, dedicada e exclusiva, desde as dependências das Unidades do Sesc até a conexão à infraestrutura de comunicação da Contratada.
- 6.42. Após a implantação dos links, solicitações de instalação, retirada e alteração de características físicas já existentes, incluindo as configurações em equipamentos de comunicação de dados decorrentes dessas mudanças, se darão através de solicitações formais por parte do Contratante, sendo que estas solicitações deverão ser executadas pela Contratada em, no máximo, 15 (quinze) dias.
- 6.43. Após o início oficial de operação do link contratado, quaisquer demandas de configuração em equipamento de comunicação de dados, não decorrentes de solicitações descritas na subcláusula anterior, deverão ser realizadas pela Contratada em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas;
- 6.44. Garantir a entrega fim a fim em fibra ótica.
- 6.45. Não é permitido agregação de links.
- 6.46. O Link Dedicado deverá ser instalado e configurado nas dependências das Unidades do Sesc, de modo que, todos os computadores deverão acessar integralmente todos os serviços da Internet sem qualquer restrição ou distinção. Tudo deve ser providenciado antecipadamente e de forma programada para que os Servidores das Unidades do Sesc sejam devidamente configurados com os novos endereços IP e possam se manter em pleno funcionamento, sem quaisquer transtornos, tornando o processo de instalação o mais transparente possível.
- 6.47. A empresa vencedora deverá instalar e configurar os Links, deixando o mesmo em total funcionamento, navegando na Internet utilizando as configurações de Proxy e regras de firewall utilizadas pelo Sesc.

6.48. Serviço de Fornecimento de link de internet via satélite autodirecionável com plano fixo com franquia de dados de 50GB, tipo corporativo, com internet ilimitada de alta velocidade e baixa latência com todos os materiais necessários para o perfeito funcionamento. Kit completo de antena padrão autodirecionável com base, roteador, cabos, e cabo de energia assim como outros acessórios que se faça necessário para o perfeito funcionamento. Caso a Contratada não disponha do meio físico de acesso (last mile) para provimento do serviço de internet satelital, poderá subcontratá-lo junto às provedoras de acesso, sob sua responsabilidade. Tanto a subcontratação do acesso como os chamados para manutenção em caso de falhas serão de responsabilidade da Contratada;

7. CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

- 7.1. A realização dos serviços de instalação e/ou interligação do meio de acesso (last mile) e configurações de equipamentos instalados no Contratante deverão ocorrer, preferencialmente, de segunda a sexta-feira, entre 8h e 18h, e, eventualmente, no período noturno, nos finais de semana e nos feriados, caso o Contratante julgue necessário e conveniente, visando a celeridade dos serviços;
- 7.2. O suporte técnico para os Links, deverá ser prestado em horário de expediente das Unidades do Sesc com prazo máximo de 06 horas para links instalados na cidade de Teresina e demais cidades 12 horas para solução de problemas, após a abertura do chamado técnico;
- 7.3. A violação de qualquer um dos níveis de serviço, definidos ao longo do contrato, só poderá ser desconsiderada pelo Contratante quando for decorrente de uma das seguintes ocorrências, descritas a seguir:
- 7.4. Falha em algum equipamento de propriedade do Contratante;
- 7.5. Falha decorrente de procedimentos operacionais do Contratante;
- 7.6. Falha de qualquer equipamento da Contratada que não possa ser corrigida por inacessibilidade causada pelo Contratante;
- 7.7. Caberá à Contratada gerenciar a rede de acesso à Internet, desde o backbone até a rede local da Contratada até a interface do Contratante, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, garantindo os níveis de serviço contratados fim-a-fim, disponibilidade, percentual de descarte de pacotes e desempenho da rede contratada;
- 7.8. A gerência inclui o fornecimento de uma Central de Atendimento, que também estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, que fará o registro e acompanhamento dos chamados, resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas;
- 7.9. A Central de Atendimento da Contratada deverá estar disponível para contato através de ligações telefônicas, a serem realizadas pelos técnicos do Contratante, sendo imprescindível que os funcionários de atendimento da Contratada conheçam os serviços contratados e estejam aptos a dar as informações básicas sobre o serviço;
- 7.10. A Contratada disponibilizará uma segunda instância para solução de falhas do serviço;
- 7.11. Os chamados registrados na Central de Atendimento da Contratada deverão estar disponíveis para acompanhamento pela equipe técnica do Contratante, ou de quem este delegar, contendo: data e hora de abertura do chamado; número do circuito; problema ocorrido; solução; e data e hora de conclusão;
- 7.12. A prestação de assistência técnica nas dependências do Contratante deverá ser feita por técnicos identificados. O Contratante poderá solicitar a comprovação, junto à Contratada, de que o técnico faz parte do quadro funcional da Contratada ou da prestadora de serviço por ela subcontratada;
- 7.13. A assistência técnica será prestada nos dias úteis, no horário de 8h às 18h, salvo os casos de interrupção total ou degradação dos serviços, quando o ingresso às dependências do Contratante deverá ser realizado imediatamente, independentemente do horário citado, com a devida autorização da fiscalização;
- 7.14. Caso não seja permitido o ingresso da Contratada às dependências do Contratante para realização da assistência técnica, após consulta à fiscalização, a contagem do tempo de indisponibilidade deverá ser pausada e reiniciada com o acesso do técnico da Contratada às instalações do Contratante para solução da interrupção;
- 7.15. A Contratada deverá possuir e disponibilizar monitoração em tempo real do tráfego da conexão do Contratante, e disponibilizar, através de seu “Portal de Acompanhamento dos Serviços”, informações sobre os serviços prestados;

- 7.16. Entende-se como Portal de Acompanhamento dos Serviços, qualquer ferramenta de gerência acessível através da Internet por intermédio de um navegador Web, com acesso restrito através de usuário/senha eletrônica, e utilizando o protocolo HTTPS ou HTTP;
- 7.17. A critério da Contratada, o “Portal” poderá possuir 2 (dois) pontos de entrada ambos autenticados, com URL's (Uniform Resource Locator) diferentes, sendo um deles para as informações de estatísticas de desempenho da rede e o outro para a consulta aos históricos dos registros das ocorrências e registros de solicitações e reclamações enviadas pelo Contratante;
- 7.18. O Portal de Acompanhamento de Serviços deve permitir ao Contratante monitorar em tempo real, no mínimo, a taxa de transmissão e perda de pacotes, fornecendo gráficos históricos;
- 7.19. As estatísticas de desempenho do acesso à Internet, deverão ser atualizadas em intervalos de 5 (cinco) minutos, sendo que a Contratada deverá mantê-las disponíveis no Portal por, no mínimo, 90 (noventa) dias;
- 7.20. O “Portal de Acompanhamento dos Serviços” deverá possibilitar que a gerência de rede do Contratante realize consultas, visualize e imprima relatórios das informações de desempenho dos serviços prestados;
- 7.21. A medição de tráfego de acesso em tempo real não poderá causar qualquer degradação, deficiência ou interrupção na prestação do serviço contratado.
- 7.22. O serviço contratado deverá permitir a incorporação de modificações ou ampliações sem que estas impliquem na interrupção do restante das conexões do Contratante. Para a efetivação de tais modificações/ampliações deverá o Contratante consultar a Contratada para a definição de novas condições técnico-comerciais (viabilidade, velocidades e valores), bem como agendamento de paralisações.
- 7.23. A Contratada deverá disponibilizar os links do objeto desta licitação, não repassando a terceiros quaisquer responsabilidades sobre o funcionamento dos mesmos.
- 7.24. A Contratada sempre que necessitar realizar manutenções preventiva ou de ampliação em sua estrutura (Links de acesso, substituição de meio físico, dentre outros), que possam acarretar a paralisação ou baixa de performance na comunicação do Link Central e/ou Unidades Remotas, deverá comunicar ao Contratante com no mínimo 05 (cinco) dias de antecedência.
- 7.25. A Contratada se responsabiliza pela substituição dos equipamentos em caso de defeitos (danos causados por descarga elétrica, superaquecimento, falha do equipamento). A substituição deverá ser feita em no máximo 8 (oito) horas após aberto o chamado.
- 7.26. Os equipamentos, necessários à interligação das redes, serão fornecidos pela Contratada.
- 7.27. A Contratada deverá fornecer um número de telefone para Suporte Técnico de Emergência – 24 horas (fora do horário de expediente, finais de semana e feriados), para casos de pane ou defeito nos equipamentos que provoquem a paralisação dos Links.
- 7.28. Em caso de indisponibilidade dos links causada por defeitos nos materiais, rompimento, defeitos em fusões ou outros problemas de natureza física, os links afetados deverão ser restabelecidos em, no máximo, 8 (oito) horas, não havendo cobrança extra para a realização da manutenção necessária.
- 7.29. Durante a vigência do contrato, deverá ser disponibilizado um número de telefone que possibilite um atendimento de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para eventuais chamados técnicos. Este número atuará como central de atendimento das ocorrências do serviço e, se necessário, o Contratante abrirá as ocorrências diretamente com o consultor responsável a ser designado pela Contratada. Para cada ocorrência de serviço, a Contratada deverá disponibilizar um identificador único (número de chamado) para facilidade no acompanhamento das soluções.
- 7.30. A Contratada deverá dispor de pessoal qualificado para a execução do objeto desta contratação.
- 7.31. A Contratada se compromete a realizar as correções necessárias à reativação dos serviços. Entende-se por reativação dos serviços, a série de procedimentos destinados a recolocar os serviços em seu perfeito estado de uso, de acordo com o Acordo e Níveis de Serviço contratado;
- 7.32. Quando da solicitação de atendimento ou suporte técnico gratuito por telefone, a área de Tecnologia do Contratante fornecerá, para fins de abertura de chamado técnico, as seguintes informações:

- 7.33. A Contratante poderá solicitar eventualmente da contratada o remanejamento de capacidade de uma unidade para outra, reduzindo, temporariamente a velocidade da remanejada para a receptora. A transferência de capacidade será solicitada pela contratante em até 5 dias de antecedência.
- 7.33.1. O remanejamento não alterará o valor contratado em cada capacidade disposta nas unidades beneficiadas.
- 7.34. Nome ou código de identificação do cliente e/ou número do circuito fornecido pela empresa Contratada;
- 7.35. Descrição da anormalidade observada;
- 7.36. Nome e telefones do responsável pela solicitação do serviço.
- 7.37. Para cada chamado aberto deverá ser fornecido um número identificador do mesmo para acompanhamento.
- 7.38. O serviço deverá ser prestado 24 horas por dia, 07 (sete) dias por semana, todos os dias do ano, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas devidamente autorizadas pelo Contratante;
- 7.39. Os acordos de níveis de serviço serão válidos para todos os links individualmente;
- 7.40. 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 5 (cinco) dias corridos, por meio de correio eletrônico, e somente será realizada com a concordância do Contratante;
- 7.41. O serviço será considerado indisponível a partir do início de uma interrupção identificada pelo Contratante ou pela Contratada, 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.
- 7.42. Quando não for possível o Contratante efetuar abertura de chamado na Central de Atendimento da Contratada, a indisponibilidade será considerada a partir da efetiva interrupção registrada pelos sistemas do Contratante e/ou Contratada;
- 7.43. 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.
- 7.44. O índice mínimo aceitável é de 99,35% (noventa e nove por cento e trinta e cinco décimos percentuais) para cada Link.
- 7.45. Os intervalos de tempo em que qualquer enlace integrante do ponto de acesso apresentar aferições do percentual de descarte de pacotes superior ao valor especificado no subitem anterior, também serão considerados como períodos de indisponibilidade;
- 7.46. A métrica percentual de descarte de pacotes se refere à relação existente entre a quantidade de pacotes transmitidos/recebidos para cada pacote transmitido/recebido descartado em um determinado enlace;
- 7.47. Quando da ocorrência de períodos de indisponibilidade ou problemas com o serviço, o Contratante poderá solicitar à Contratada a apresentação de relatório em mídia eletrônica, através de correio eletrônico ou disponibilizar na Web, informando o dia, período de indisponibilidade, as causas do defeito e a solução adotada para sua total recuperação, com a devida identificação do ponto de acesso;
- 7.48. Qualquer que seja o problema apresentado na prestação do serviço, a Contratada deverá arcar com todos os custos e procedimentos necessários à sua solução, incluindo a substituição de qualquer (quaisquer) equipamento(s) e/ou a manutenção do meio físico, se for necessário;
- 7.49. Tempo de inoperância: Será considerado como tempo de inoperância a partir da abertura do chamado técnico com a Contratada até o restabelecimento do link às condições normais de operação, computado em minutos.
- 7.50. Quando da ocorrência de inoperância e a responsabilidade for da Contratada, será considerada a contagem de inoperância no período de 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano. A contagem da inoperância será sempre a partir do primeiro minuto do primeiro dia de cada mês até as vinte e quatro horas do último dia do mês.
- 7.51. Tempo TOTAL de inoperância: É a soma dos tempos de inoperância no intervalo de um mês, acumulados em minutos. A contagem total da inoperância será sempre a partir do primeiro minuto do primeiro dia de cada mês até as vinte e quatro horas do último dia do mês.

8. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

8.1. Obrigações do Sesc/PI:

- 8.1.1. Promover o acompanhamento e fiscalização, comunicando por escrito ou por telefone a Licitante Vencedora quaisquer ocorrências, irregularidade ou deficiência, relacionada à prestação de serviço;
- 8.1.2. Efetuar os pagamentos pelos serviços realizados, após devidamente atestada às notas fiscais/faturas, de acordo com as condições e preços pactuados, em até 30 dias;
- 8.1.3. Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Licitante vencedora.

8.2. Obrigações da Licitante Vencedora:

- 8.2.1. Cumprir a visita de monitoramento, em observâncias as condições de prestação de serviço previsto no item 7;

9. FISCALIZAÇÃO

- 9.1. O serviço será acompanhado pela Coordenação de Tecnologia e Informação, que será responsável pelas notificações, solicitações, requisições e demais atos relativos à aquisição do produto;
- 9.2. Caberá a Coordenação de Tecnologia e Informação atestar a nota fiscal relativa à prestação dos serviços.

10. PENALIDADES

- 10.1. O inadimplemento total ou parcial ou o atraso no cumprimento das obrigações assumidas ensejará na aplicação das seguintes penalidades:
 - 10.1.1. Termo de Notificação;
 - 10.1.2. Rescisão unilateral do contrato por parte do Sesc/PI;
 - 10.1.3. Suspensão de licitar ou contratar com o Sesc por prazo não superior a 3 (três) anos.
- 10.2. As penalidades poderão ser aplicadas cumulativamente, a critério do Sesc/PI, bem como deverão ser aplicadas em observância ao princípio do contraditório e da ampla defesa.

11. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 11.1. O pagamento a Licitante vencedora será efetuado em moeda corrente nacional, através de depósito bancário, por sistema online à empresa (de acordo com as normas do Sesc/PI), devendo se ser informado, obrigatoriamente, na nota fiscal o número e nome do banco, número da agência e conta corrente;
- 11.2. O Sesc/PI realizará o pagamento mensalmente, após a realização da manutenção, monitoramento e procedimentos operacionais mensais, no prazo de até o 5º dia útil do mês subsequente, mediante apresentação de nota fiscal e entrega do relatório com a descrição dos serviços executados durante as visitas.

12. PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA

- 12.1. A proposta apresentada pela empresa terá validade de, no mínimo, 12 (doze) meses conforme anexo II.



Serviço Social do Comércio – SESC
Departamento Regional no Piauí – DR/PI



Unidades Operacionais do Sesc Piauí com Velocidades de Internet e Quantidades de IPV4

Unidade Operacional	Endereço	Download	Upload	Quant. de IPs Válidos
Administração Regional	Avenida Campos Sales, 1111, Centro, CEP 64000-300, Teresina, Piauí.	500 Mbps	500 Mbps	08 ou superior
Sesc Centro Educacional de Teresina	Rua Santa Catarina Nº 285, Bairro Frei Serafim, CEP 64001-530, Teresina, Piauí.	500 Mbps	500 Mbps	04 ou superior
Sesc Ilhotas	Rua Heitor Castelo Branco Nº 2700, Bairro Centro, CEP 64001-320, Teresina, Piauí.	500 Mbps	500 Mbps	04 ou superior
Sesc Centro Educacional Prof. Marcilio Rangel de Farias.	Avenida Alameda Parnaíba S/N, Bairro Marquês de Paranaguá, CEP 64002-475, Teresina Piauí.	500 Mbps	500 Mbps	04 ou superior
Sesc Centro Cultural de Teresina	Avenida Cajuína Nº 725, Bairro Noivos, CEP 64046-000, Teresina, Piauí.	500 Mbps	500 Mbps	04 ou superior
Centro Educacional Sesc Ler Piripiri	Rua Jeronimo Bezerra S/N Bairro Matadouro, CEP 64260-000, Piripiri, Piauí.	300 Mbps	300 Mbps	04 ou superior
Sesc Avenida	Rua Eunice Weaver Nº 01, Bairo Centro, CEP 64200-400, Parnaíba, Piauí.	500 Mbps	500 Mbps	04 ou superior
Sesc Centro Educacional Miranda Osório	Avenida Presidente Getulio Vargas Nº 963, Bairro Nossa Senhora do Carmo, CEP 64200-035, Parnaíba, Piauí.	500 Mbps	500 Mbps	04 ou superior
Sesc Centro Cultural União Caixeiral	Avenida Presidente Getulio Vargas Nº 545, Bairro Centro, CEP 64200-200, Parnaíba, Piauí.	500 Mbps	500 Mbps	04 ou superior
Sesc Beira Rio	Avenida Nações Unidas S/N, Bairro Nossa Senhora do Carmo, CEP 64200-040, Parnaíba, Piauí.	500 Mbps	500 Mbps	04 ou superior
Sesc Centro Educacional de Parnaíba	Avenida Nações Unidas S/N, Bairro Nossa Senhora do Carmo, CEP 64200-040, Parnaíba, Piauí.	500 Mbps	500 Mbps	04 ou superior
Sesc Praia	Estrada PI-116 Km 7,5 S/N, Bairro Praia do Barro Preto, CEP 64220-000, Luís Correia, Piauí	500 Mbps	500 Mbps	04 ou superior



Serviço Social do Comércio – SESC
Departamento Regional no Piauí – DR/PI



Sesc Beira Mar	Estrada PI-116 Km 7,5 S/N, Bairro Praia do Barro Preto, CEP 64220-000, Luís Correia, Piauí	500 Mbps	500 Mbps	04 ou superior
Sesc Biblioteca de Luís Correia	Av. Senador Joaquim Pires, Nº 1043, Salas 27,29,31 Centro, Luís Correia, Piauí	300 Mbps	300 Mbps	04 ou superior
Sesc Floriano	Rua João Gonçalves S/N, Bairro Tiberão, CEP 64800-002, Floriano, Piauí.	500 Mbps	500 Mbps	04 ou superior
Sesc Centro Educacional de Floriano	Rua João Gonçalves S/N, Bairro Tiberão, CEP 64800-002, Floriano, Piauí.	500 Mbps	500 Mbps	04 ou superior
Sesc Oeiras	Avenida Transamazonica Nº 1600, Bairro Urbano, CEP 64500-000, Oeiras Piauí.	500 Mbps	500 Mbps	04 ou superior
Sesc Picos	Rua Maria dos Remédios Nogueira Barros, Nº 260, Bairro Junco, Picos, Piauí.	500 Mbps	500 Mbps	04 ou superior
Centro Educacional Sesc Ler Acauã	Avenida Deputado Humberto Reis da Silveira Nº 01, Bairro Centro, CEP 64748-00, Acauã, Piauí.	300 Mbps	300 Mbps	04 ou superior
Centro Educacional Sesc Ler São João do Piauí	Rua Travessa Santo Antonio Nº 749, Bairro Vermelho, CEP 64760-000, São João do Piauí, Piauí.	300 Mbps	300 Mbps	04 ou superior
Centro Educacional Sesc Ler São Raimundo Nonato	Rua José Pereira dos Santos, S/N Bairro Aldeia, CEP 64770-000, São Raimundo Nonato Piauí.	300 Mbps	300 Mbps	04 ou superior
Centro Educacional Jacob Manoel Gayoso	Rua Paulo Freire S/N Bairro São João, CEP 64798-000, Guaribas, Piauí.	300 Mbps	300 Mbps	04 ou superior
Sesc Pio IX	Rua São Miguel, S/N, 64660-000, Centro, Pio IX, Piauí.	300 Mbps	300 Mbps	04 ou superior
Sesc Biblioteca Trem de Parnaíba	Avenida Primeiro de Maio S/N, Bairro Canta Galo, CEP 642024-00, Parnaíba Piauí	300 Mbps	300 Mbps	04 ou superior
Administração Regional	Avenida Campos Sales, 1111, Centro, CEP 64000-300 Teresina, Piauí.	Link de internet satelital móvel com franquia de dados de 50GB de alta velocidade e baixa latência corporativo.		