



ANEXO II — TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviços de acesso permanente e ilimitado à Internet Banda Larga, plano de no mínimo 100 (cem) Mbps de download e mínimo de 20 (vinte) Mbps de upload, via conexão por par metálico ou fibra óptica, para duas unidades de atendimento FGTAS/Sine, na Capital e na Serra do RS.

2. JUSTIFICATIVA

Temos um serviço de dados que não atende plenamente as necessidades da Agência FGTAS/Sine – Porto Alegre – Central. A conexão atual é limitada e raramente atinge a velocidade de 6Mbps. Temos utilização em mais de 35 estações de trabalho e em alguns equipamentos WI-FI, o que torna quase impossível o atendimento em toda Agência. Essa é a maior Agência FGTAS/Sine do Estado e tem uma significativa movimentação de atendimentos. Com a retomada da economia e o elevado índice de desemprego, a procura pela Agência Central está com acréscimo de demanda (vagas de emprego, orientação profissional e seguro-desemprego). A defasagem da qualidade e banda de internet tem repercutido em filas e/ou inviabilidade de atendimento, comprometendo a qualidade do serviço prestado pela FGTAS. É fundamental a melhoria da conexão internet com uma velocidade constante superior a 100Mbps. **Não é necessário IP fixo.**

A Agência FGTAS/Sine de Caxias do Sul, na Serra, terá que mudar de endereço e a atual prestadora não tem disponibilidade para fornecimento de internet nos novos locais. Considerando que o sistema de atendimento do Sine exige boa conexão de dados, faz-se necessário uma contratação de internet de qualidade para garantir a continuidade da prestação do serviço ao cidadão.

O objeto está sendo contratado em três lotes para garantir a ampliação da competitividade, haja vista se tratar de regiões diferentes no Estado do RS e com prestadoras de serviço local.



3. LOCAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

As unidades onde será prestado o serviço de internet estão localizadas nos seguintes endereços:

Lote 1 – Capital: Agência FGTAS/Sine de **Porto Alegre** – Central, na Rua José Montauray, nº 31 Centro Histórico, CEP 90010-090, Porto Alegre – RS;

Lote 2 – Serra: Agências FGTAS/Sine de **Caxias do Sul**, na Rua Bento Gonçalves, 1901, loja, Centro, CEP 95020-412, Caxias do Sul – RS;

4. HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A contratada deverá disponibilizar os serviços de instalação, suporte e manutenção em dias úteis, das 8h às 18h, para atendimento nos endereços onde estarão instalados os equipamentos, caso o suporte *on line* ou por telefone não seja o suficiente para resolver a demanda.

O acesso à internet não deve possuir nenhum tipo de restrição de uso, operando 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1. A contratada deverá disponibilizar acesso permanente e ilimitado à Internet Banda Larga, em plano de no mínimo 100 (cem) Mbps de download e mínimo de 20 (vinte) Mbps de upload, via conexão por par metálico ou fibra óptica, conforme regras da Anatel.

5.2. A contratante considera aceitável a entrega de pelo menos 80% da velocidade contratada.

5.3. A contratada deverá fornecer roteador com no mínimo uma porta Ethernet com velocidade mínima de 100 Mbps e conexão WIFI 802.11b/g/n 2,4GHz WIFI AC 5,4GHz.

5.4. A contratada deverá configurar os roteadores e se responsabilizar por sua manutenção.

5.5. O meio de entrega do objeto poderá ser por par metálico ou fibra ótica.

5.6. A contratada deverá fornecer à Contratante senha de acesso gerencial ao roteador, para que possam ser efetuadas verificações, configurações, desempenho e status das interfaces do equipamento.

5.7. A contratada deverá oferecer Suporte técnico integral por telefone ou chat, com cobertura 24 horas por dia, 7 dias por semana para solução de problemas.

5.8. O atendimento para solução de problemas deve ser de em até 6h da abertura do chamado.



6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1. Permitir o acesso de pessoal autorizado da Contratada para a realização dos serviços, incluída a assistência técnica e, ainda, para o desligamento ou remoção dos equipamentos, no caso de rescisão do CONTRATO e nas demais hipóteses cabíveis.

6.2. Requerer a presença da Contratada para as providências de mudança de local de instalação dos equipamentos, salvo nas situações previstas, de responsabilidade da Contratante.