



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 as Agências FGTAS/Sine das cidades de Novo Hamburgo e Tramandaí no RS.

2. JUSTIFICATIVA

Temos um serviço de dados que não atende plenamente as necessidades das Agência FGTAS/ Sine. A conexão atual é limitada e raramente atinge a velocidade de 6Mbps. A defasagem da qualidade e banda de internet repercute 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.

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 DOIS 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. LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

As Agências onde serão prestados os serviços de internet estão localizadas nos seguintes endereços:

Lote 1 - Agência FGTAS/Sine de **Novo Hamburgo**: Rua Joaquim Pedro Soares, 293, Novo Hamburgo/RS, CEP 93510-020.



Lote 2 - Agência FGTAS/Sine de **Tramandaí**: Avenida Emancipação, 1405, Tramandaí/RS, CEP 95590-000.

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 no endereço onde esteja instalado o equipamento, 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.

5.9. Não é necessário IP fixo.

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.