

# TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 2023/1293

Prestação de serviço de acesso dedicado e exclusivo à internet, com proteção contra ataques de negação de serviço (Distributed Denial of Service – DDoS)

Maceió, agosto de 2023

Diretoria Adjunta de Tecnologia da Informação - DIATI



PODER  
JUDICIÁRIO  
DE ALAGOAS

### Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
23/05/2023	1.0	Criação da minuta	Equipe de planejamento
20/07/2023	2.0	- Simplificação da volumetria do serviço (taxa de transmissão) - Simplificação da planilha de preços	Equipe de planejamento



## SUMÁRIO

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO.....	5
2. SOBRE A SOLUÇÃO DE TIC.....	5
2.1. DESCRIÇÃO GERAL.....	5
2.2. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO.....	5
3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO.....	6
3.1. CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA.....	6
3.2. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS.....	6
3.3. ESTIMATIVA DA DEMANDA.....	7
3.4. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC.....	7
3.5. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS.....	7
4. ESPECIFICAÇÃO DO LINK DE COMUNICAÇÃO COM A INTERNET.....	8
4.1. REQUISITOS GERAIS.....	8
4.2. REQUISITOS DE BACKBONE DA CONTRATADA.....	11
4.3. REQUISITOS DE SUPORTE TÉCNICO E GERENCIAMENTO DO SERVIÇO.....	12
5. REQUISITOS DO SERVIÇO DE PROTEÇÃO CONTRA ATAQUES DE NEGAÇÃO DE SERVIÇO (DENIAL OF SERVICE DOS E DISTRIBUTED DENIAL OF SERVICE DDOS):.....	13
6. DA CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO.....	14
7. DA INSTALAÇÃO E ALTERAÇÃO DE TAXA DE TRANSMISSÃO DO LINK.....	15
8. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS).....	15
8.4. DO RELATÓRIO GERENCIAL DE SERVIÇO (RGS).....	16
8.5. DA DISPONIBILIDADE MENSAL DO SERVIÇO.....	16
8.6. MÉTODOS E INDICADORES DE AFERIÇÃO DA QUALIDADE DO LINK DE DADOS.....	17
8.7. ATENDIMENTO TÉCNICO E OPERACIONAL.....	19
9. RESPONSABILIDADES.....	20
9.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE.....	20
9.2. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA contratada.....	21



10. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO.....	23
10.1. PRINCIPAIS AUTORES ENVOLVIDOS NA CONTRATAÇÃO.....	23
10.2. LOCAL DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO.....	23
10.3. REUNIÃO DE ALINHAMENTO DE EXPECTATIVAS.....	23
10.4. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO.....	23
10.5. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO.....	24
11. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO.....	24
11.1. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO – INSTALAÇÃO INICIAL E RECEBIMENTO.....	24
11.2. PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO – EXECUÇÃO MENSAL.....	25
11.3. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS.....	25
11.4. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO.....	25
11.5. DO PAGAMENTO.....	27
12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO.....	28
13. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO.....	28
14. DO REAJUSTE DE PREÇOS.....	28
15. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.....	28
15.1. REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO.....	28
15.2. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA HABILITAÇÃO.....	28
16. DA VISTORIA FACULTATIVA.....	29
17. DA GARANTIA CONTRATUAL.....	30
18. ANEXO I – MODELO DE TERMO DE VISTORIA.....	32
19. ANEXO II – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO.....	33
20. ANEXO III – PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS.....	35

## 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 1.1 O presente instrumento tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviço de acesso dedicado e exclusivo entre a rede de dados do Tribunal de Justiça de Alagoas - TJAL e a rede mundial de computadores – Internet, para trânsito do Sistema Autônomo da contratante, 24 horas por dia e 7 dias por semana, inclusive feriados, mediante implantação de canal de comunicação de dados a ser instalado no Datacenter do contratante usando infraestrutura de fibra óptica, com serviço de mitigação de ataques de negação distribuída de serviços (DDoS), fornecimento dos equipamentos necessários à execução do serviço e suporte técnico, pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses.

## 2. SOBRE A SOLUÇÃO DE TIC

### 2.1. DESCRIÇÃO GERAL

- 2.1.1. A presente contratação visa licitar o fornecimento de serviço de acesso dedicado e exclusivo, visando garantir o atendimento das necessidades atuais e dos anos vindouros;
- 2.1.2. O canal a ser fornecido pela futura CONTRATADA deverá funcionar em regime de redundância com outro canal em operação, provido pela empresa UmTelecom Serviços de Tecnologia em Internet Ltda, através do contrato 006/2022, em conformidade ativo-ativo entre ambos para que não haja ponto de falha em comum, de modo a garantir a alta disponibilidade do serviço de acesso à Internet, dos sistemas e serviços internos do CONTRATANTE disponibilizados para a Internet.
- 2.1.3. Portanto, para manter a característica da Alta Disponibilidade, será vedada a adjudicação dos objeto para empresa do mesmo grupo econômico ou que compartilhem infraestrutura de acesso em comum com a empresa UmTelecom Serviços de tecnologia em Internet Ltda, CNPJ nº 11.844.663/0001-09. Sendo assim, a ganhadora do objeto deverá fornecer canal de comunicação com infraestrutura independente, inclusive com ASN (Autonomous System Number) distinto, a fim de possibilitar total redundância na conexão à Internet;
- 2.1.4. Esta conformação ativo-ativo com regime de balanceamento de carga permite que, em caso de indisponibilidade de um dos canais, o outro tenha capacidade para absorver toda a demanda de tráfego proveniente da Internet com destino aos serviços hospedados no TJAL, bem como o tráfego destinado aos sítios de conteúdo institucional. A importância desta conformação torna-se ainda mais evidente quando se consideram serviços hospedados em nuvem, ou os que vierem a ser hospedados nele, como o correio eletrônico, além do teletrabalho, onde os sistemas e serviços internos devem sempre estar disponíveis aos membros e servidores neste regime;
- 2.1.5. A disponibilização de canais redundantes de acesso à internet, contudo, não impede que ataques distribuídos de negação de serviços (DDoS) sejam efetivos contra a infraestrutura de TIC do TJAL. Este tipo de ataque é realizado mediante uma série de requisições que passam despercebidas pelos equipamentos de segurança de rede, uma vez que são tratadas como legítimas. Entretanto, como são milhares de requisições simultâneas, ocorre a saturação do canal de comunicação, impedindo que requisições realmente legítimas consigam chegar aos serviços hospedados no TJAL. Desta forma, é necessária a contratação do serviço de mitigação de ataques do tipo DDoS, possível apenas em infraestrutura de operadoras.

### 2.2. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

- 2.2.1. O objeto ofertado deverá ser arrematado por fornecedor distinto da empresa UmTelecom Serviços de Tecnologia em Internet Ltda, CNPJ nº 11.844.663/0001-09, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO, sendo vedado o compartilhamento de serviços ou de infraestrutura em qualquer nível, em conformidade com este edital e seus anexos;

LOTE ÚNICO				
Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Taxa de transmissão	UNIDADE	Duração
1.1	Link de comunicação com a internet, de acordo com as especificações do edital	2 Gbps	Mês	36 meses
1.2	Serviço de proteção contra ataques distribuídos de negação de serviço (Distributed Denial of Service - DDoS)		Mês	36 meses
1.3	Instalação e configuração da solução		Instalação	-

### 3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

#### 3.1. CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA

- 3.1.1. No cenário atual da Justiça Estadual de Alagoas, é crescente a demanda pela disponibilização online de serviços com alta confiabilidade, disponibilidade e tolerância a falhas. Nesse ambiente de missão crítica, são necessários mecanismos que melhorem a eficiência da infraestrutura, reduzindo custos e simplificando o gerenciamento dos ativos. Esses mecanismos aprimoraram a operação da infraestrutura, reduzindo o tempo de interrupção e consequentemente melhorando os níveis de serviço;
- 3.1.2. A presente pretensão oferece suporte a todas as atividades e serviços deste Tribunal providos à Internet, bem como o suporte a novas modalidades de trabalho, como o teletrabalho, SAI (Sistema Administrativo Integrado) e SAJ (Sistema de Automação da Justiça). Agregados às outras ferramentas já utilizadas na Casa, estas têm caráter crítico, sendo a alta disponibilidade dos links de Internet imprescindível.
- 3.1.3. A manutenção de, no mínimo, dois links de acesso à Internet está alinhada ao planejamento estratégico institucional, com os objetivos de manutenção da alta disponibilidade de serviços e sistemas;
- 3.1.4. Ademais, a tendência natural é de crescimento do volume de dados trafegados, bem como que o caráter crítico da contratação pretendida seja exacerbado, com o aumento e disponibilização em massa das audiências virtuais, o crescente acesso via Internet aos serviços judiciais pelos operadores do direito e a expansão do trabalho remoto já evidenciado;
- 3.1.5. Com isto, considerando a possível renovação de vínculo até o limite permitido em lei, entendemos que esta contratação deverá atender não somente as demandas atuais, como também as advindas de crescimento e de mudanças de paradigma no médio prazo;
- 3.1.6. Percebe-se, portanto, que a interrupção do serviço objeto do presente Termo de Referência compromete a realização das atividades institucionais, uma vez que o acesso dos colaboradores e usuários externos do CONTRATANTE a diversos sistemas e serviços depende da disponibilidade do acesso à Internet.

#### 3.2. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

##### ALINHAMENTO AO PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL VIGENTE

ID	Objetivos Estratégicos	
11	Melhoria da Infraestrutura e Governança de TIC	Iniciativa 11.2.2 – aprimoramento da segurança da informação. Iniciativa 11.2.3 – melhoria da disponibilidade dos sistemas judiciais.

## ALINHAMENTO AO PETIC

ID	Indicador	Ação associada
		Garantir dois links de comunicação com a internet de operadoras distintas para acesso à rede de dados, com o máximo de comprometimento de banda de 80%.
2A	Possuir ambiente de processamento central (Datacenter) com requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade	Garantir ambiente de processamento central (Data Center) com requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade estabelecidos em normas nacionais e internacionais, que abrigue os equipamentos principais de processamento e de armazenamento de dados; de segurança e ativos de rede centrais, para maximizar a segurança e a disponibilidade dos serviços essenciais e de sistemas estratégicos do órgão.

### 3.3. ESTIMATIVA DA DEMANDA

- 3.3.1. Para estimar as velocidades dos links principal e secundário a serem contratados, alguns fatores foram levados em conta:
- 3.3.1.1. Aumento do tráfego de Internet gerado pela rede Wi-Fi corporativa;
  - 3.3.1.2. Expansão das sessões e audiências virtuais, através de videoconferência, e disponibilização das sessões gravadas ao público;
  - 3.3.1.3. Manutenção e expansão do trabalho remoto;
  - 3.3.1.4. Projeção de consumo de banda baseado no crescimento dos últimos anos;
- 3.3.2. Com base nos recentes níveis de consumo do serviço de comunicação de dados do TJAL com a Internet, bem como a previsão de aumento da utilização de banda nos próximos anos devido à consolidação dos projetos em curso e o desenvolvimento dos vindouros, seria adequado, para as pretensões do TJAL, a contratação de banda simétrica **de download e upload de 2 Gbps, no mínimo**, o que dará maior segurança e confiabilidade na implantação dos projetos, sem comprometer a qualidade dos serviços já disponibilizados pelo TJAL aos seus usuários internos e externos.

### 3.4. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC

- 3.4.1. A prestação fragmentada dos lotes (adjudicação por subitens) seria prejudicada com a contratação de empresas distintas, uma vez que todos os bens e serviços pretendidos estão intrinsecamente relacionados. A organização configurada nos moldes deste TR permite ganhos quanto à instalação, configuração e operacionalização de toda a solução. Portanto, a adjudicação dos subitens para empresas diferentes pode resultar na aquisição de soluções incompatíveis, o que acarretaria prejuízo ao Tribunal;
- 3.4.2. Ante o exposto, entende-se que a adjudicação de todos os subitens do objeto pretendido a uma única empresa fornecedora mitigaria os riscos e proporcionaria melhor gestão e maior qualidade na execução dos serviços prestados;

### 3.5. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

- 3.5.1. Tendo em vista que o acesso aos sistemas informatizados providos pelo TJAL e a internet exercem papel preponderante para que este Egrégio Tribunal consiga satisfazer com efetividade sua missão institucional,

espera-se, com esta aquisição, a criação de um ambiente com alta disponibilidade e desempenho para sustentação desses serviços;

- 3.5.2. Adicionalmente, os principais benefícios decorrentes da contratação vinculam-se à minimização dos riscos de perda de informações e de indisponibilidade no acesso aos sistemas internos e externos, e se mostra compatível e alinhada com a relevância e criticidade dos sistemas judiciais para as atividades desempenhadas pelo Tribunal de Justiça de Alagoas;
- 3.5.3. Existem, ainda, outros projetos que irão se beneficiar desta contratação, a saber:
  - 3.5.4. Audiências e Sessões remotas;
  - 3.5.5. Migrações de serviços para nuvem;
  - 3.5.6. Suporte à rede Wi-fi corporativa;
  - 3.5.7. Suporte aos serviços relacionados à atividade fim, sobretudo ao Sistema de Automação da Justiça;

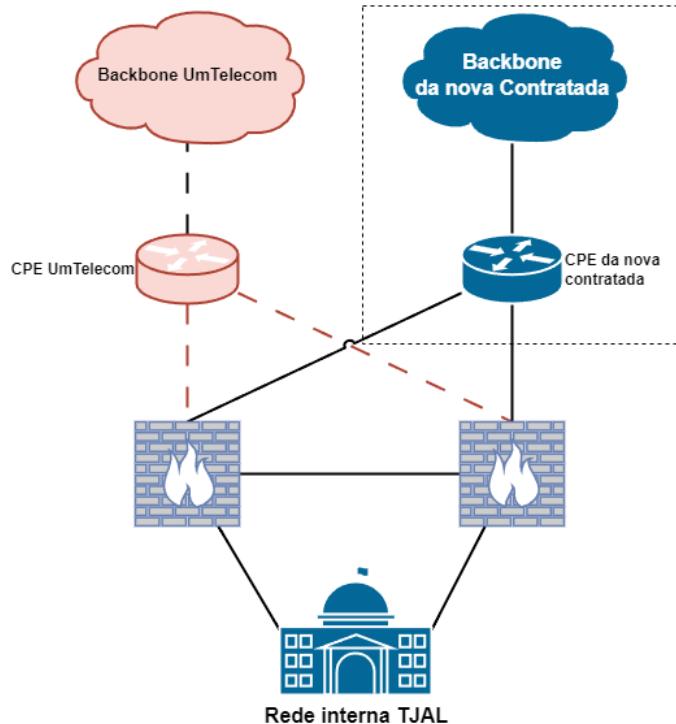
## 4. ESPECIFICAÇÃO DO LINK DE COMUNICAÇÃO COM A INTERNET

### 4.1. REQUISITOS GERAIS

- 4.1.1. Prover o serviço de conectividade da rede corporativa do TJAL à Internet, implementando acesso dedicado com banda garantida e simétrica (download e upload) de, no mínimo, 2Gbps (dois gigabits por segundo), com proteção Anti DDoS, 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- 4.1.2. Quando das eventuais solicitações de alteração de taxa de transmissão, para uma das demais previstas no presente Termo de Referência, o funcionamento do link deverá obedecer a todas as características operacionais e de funcionalidades especificadas;
- 4.1.3. A taxa de transmissão ativada deverá sempre estar disponível na totalidade do fluxo contratado e não deve incluir a taxa de overhead de protocolos até a camada 2 do modelo OSI;
- 4.1.4. A interligação entre o TJAL e o Backbone da empresa CONTRATADA deverá ser feita, obrigatoriamente, através de fibra óptica, sendo vedada a utilização de conexões por rádio capaz de suportar os requisitos deste Termo de Referência;
- 4.1.5. As fibras ópticas e demais cabeamentos utilizados nas dependências do CONTRATANTE deverão ser apropriados para uso interno, ou seja, fibras não geleadas e cabeamento não suscetível à propagação de fogo;
- 4.1.6. A CONTRATADA responsabilizar-se-á por eventuais adequações nas instalações físicas do CONTRATANTE, assim como na infraestrutura externa para a implantação do serviço contratado (passagem de cabos, lançamento de fibras ópticas, adaptação de tomadas, etc);
- 4.1.7. A interligação deve ser em conexão permanente, dedicada e exclusiva, desde as dependências do CONTRATANTE até a conexão à infraestrutura de comunicação da CONTRATADA, obedecendo às recomendações elaboradas pela EIA/TIA (Electronic Industries Alliance/Telecommunications Industry Association), pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e demais normas, quando couber;
- 4.1.8. A CONTRATADA responsabilizar-se-á pelo fornecimento e instalação dos materiais e equipamentos necessários à prestação do serviço, inclusive os roteadores especificados, assumindo todos os custos de instalação;
- 4.1.9. Na hipótese de mudança de endereço do CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá cobrar o mesmo custo de instalação orçado inicialmente para implantação do canal de comunicação, e deverá ser apresentado discriminadamente em fatura e realizada cobrança única;
- 4.1.10. É responsabilidade integral da CONTRATADA a realização de qualquer serviço ou obra de infraestrutura externa, bem como a aquisição de qualquer material ou equipamento necessário para que o circuito entre em funcionamento;

- 4.1.11. É responsabilidade da CONTRATADA manter o controle da segurança física e lógica de seus ambientes de rede, estabelecendo as políticas de segurança a serem aplicadas aos serviços de telecomunicações contratados;
- 4.1.12. Assegurar a manutenção, suporte e assistência técnica necessários ao perfeito funcionamento do serviço fornecido ou à melhoria da sua qualidade técnica, efetuando ajustes, reparos ou substituição parcial ou total dos equipamentos, peças e partes sob sua propriedade e responsabilidade, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE.
- 4.1.13. A CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo, o seguinte conjunto de endereços:
  - 4.1.13.1. 1 endereço IPv4 (/32) para a interface de Loopback do CPE.
  - 4.1.13.2. 1 endereço IPv6 (/128) para a interface de Loopback do CPE.
  - 4.1.13.3. 1 bloco IPv4 /30 (ou /31) para o enlace pontoaponto da interface WAN.
  - 4.1.13.4. 1 bloco IPv6 /127 para o enlace pontoaponto da interface WAN.
- 4.1.14. A CONTRATADA deverá divulgar as faixas de endereços IPv4 e IPv6 válidos do CONTRATANTE, de forma que os endereços públicos deste último sejam roteáveis na Internet.
- 4.1.15. A CONTRATADA deverá estabelecer vizinhança BGP (IPv4 e IPv6) com a CONTRATANTE com:
  - 4.1.15.1. Interfaces de loopback.bgp
  - 4.1.15.2. TTLSecurity habilitado.
  - 4.1.15.3. Autenticação MD5.
  - 4.1.15.4. Fornecimento de tabela parcial (*partial routing*) e tabela completa (*full routing*) para IPv4. A CONTRATANTE poderá optar pela tabela parcial ou tabela completa conforme solicitação. A tabela parcial deve incluir seleção definida pela CONTRATADA que inclua os ASs (Autonomous Systems) nacionais e internacionais com maior interesse de tráfego;
- 4.1.16. Os enlaces e as portas de acesso do TJAL ao backbone Internet da CONTRATADA deverão ser exclusivos não podendo haver compartilhamento com outros clientes;
- 4.1.17. O serviço deverá permitir o tráfego de toda a suíte de protocolos que compõe o padrão TCP/IP, incluindo IPv6 em modo nativo.
- 4.1.18. A configuração e administração dos equipamentos fornecidos estarão a cargo da CONTRATADA, podendo a CONTRATANTE possuir acesso apenas de leitura ao roteador CPE.
- 4.1.19. A CONTRATADA deverá aceitar AS-Path prepending em suas políticas de BGP;
- 4.1.20. Os materiais, insumos e produtos que a CONTRATADA empregará na execução dos trabalhos deverão ser novos e de primeira qualidade, sendo vedado o emprego de itens reciclados ou recondicionados;
- 4.1.21. A CONTRATADA não poderá aplicar nenhum tipo de filtro de pacotes que possa incidir sobre o tráfego normal originado ou destinado ao backbone do CONTRATANTE. Qualquer exceção a essa regra deverá ter a concordância formal do CONTRATANTE;
- 4.1.22. A solução deverá, tecnologicamente, ser baseada em equipamentos que utilizem padrões vigentes no mercado.
- 4.1.23. O canal de comunicação e a porta de acesso devem ser exclusivos e dedicados, não podendo haver compartilhamento com outros clientes/usuários do licitante.
- 4.1.24. O acesso deverá ser provido através de backbone próprio da CONTRATADA, não sendo permitida a utilização de backbone de terceiros.
- 4.1.25. O roteador CPE a ser disponibilizado pela CONTRATADA deverá atender, no mínimo, os seguintes requisitos:**

- 4.1.25.1. Deverá possuir interfaces de rede suficiente para se comunicar com o firewall da CONTRATANTE em configuração “mesh”, de acordo com o diagrama a seguir:



- 4.1.25.2. O roteador deverá permitir a utilização simultânea de todas as interfaces destinadas ao tráfego de dados;
- 4.1.25.3. Caso sejam necessários transceivers ou outros adaptadores para a interligação do roteador à infraestrutura do CONTRATANTE, estes deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;
- 4.1.25.4. Suportar protocolos de roteamento dinâmico internos (OSPFv3) e externos (BGPv4 e MPBGP) e rotas estáticas;
- 4.1.25.5. Serem fornecidos com todos os componentes, módulos e acessórios necessários ao seu perfeito funcionamento;
- 4.1.25.6. Suportar capacidade de filtros de pacotes (por protocolo, endereço IP de origem e/ou de destino, portas UDP/TCP de origem e destino);
- 4.1.25.7. Deve suportar os protocolos SNMP v1, v2, v3 e RMON, além de suportar as tecnologias SFlow e NetFlow;
- 4.1.25.8. A CONTRATADA deverá fornecer as seguintes MIBs (Management Information Bases): MIB-II, MIB estendida do equipamento e aquela que permite o gerenciamento dos recursos instalados e configurados no equipamento;
- 4.1.25.9. O roteador deverá ser dotado de hardware específico, não sendo aceitas soluções em software;
- 4.1.25.10. O roteador CPE deverá ser dimensionado, fornecido, instalado e mantido pela CONTRATADA e deverão ser garantidos o desempenho e os níveis de serviços contratados;
- 4.1.25.11. O roteador CPE deve ser dimensionado de forma que tenha capacidade de encaminhamento de pacotes IP, em pacotes por segundo, compatível com as velocidades dos enlaces WAN conectados, assim como tenha a capacidade de armazenar as tabelas de roteamento IPv4 e IPv6 recebidas sem impactar no correto funcionamento do equipamento;
- 4.1.25.12. A configuração lógica do roteador CPE, inclusive no tocante aos requisitos de segurança, será definida e executada pela CONTRATADA;

- 4.1.25.13. O sistema operacional do equipamento deverá ser o mais atual disponível no mercado, devendo ser atualizado sempre que houver necessidade ou que possam agregar melhorias ou correções ao serviço prestado;
- 4.1.25.14. Deve suportar criação de canal criptografado usando SSH v2, visando administração remota do roteador;
- 4.1.25.15. Deve suportar a implementação de VPN (Redes Privadas Virtuais);
- 4.1.25.16. Deve suportar a configuração de VLANs (Virtual Local Area Networks), em conformidade com o padrão IEEE 802.30;
- 4.1.25.17. Deve suportar controle (definição) de banda por VLAN;
- 4.1.25.18. Deve possuir 2 (duas) fontes de energia internas para redundância;
- 4.1.26. Os demais equipamentos necessários para implementar os serviços de comunicação de dados deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA.
- 4.1.27. A contratada deverá manter as versões de firmware/software dos equipamentos fornecidos sempre atualizadas, minimizando desta forma eventuais vulnerabilidades que possam comprometer a segurança da rede;
- 4.1.28. Todos os equipamentos destinados ao funcionamento do serviço, alocados em ambiente da CONTRATADA, deverão ser acessíveis a partir de plataformas de gerenciamento SNMP, localizadas na rede interna do TJAL;
- 4.1.29. Os agentes SNMP instalados nos equipamentos deverão suportar mensagens nas versões v1, v2 e v3, para realização de consultas de objetos da MIB II (RFC 1213) e da host-resources MIB (RFC 1514);
- 4.1.30. Após a assinatura do contrato, o CONTRATANTE informará à CONTRATADA os endereços IP dos seus sistemas de gerenciamento da rede (NMS) que deverão estar autorizados a realizar consultas SNMP (get) nos equipamentos da rede, receber traps SNMP e o nome da comunidade (community string) que deverá ser configurado;
- 4.1.31. Todos os equipamentos destinados ao funcionamento da rede, alocados em ambiente da CONTRATADA, deverão ser capazes de encaminhar mensagens syslog para plataformas de armazenamento de logs, localizadas na rede interna do CONTRATANTE;
- 4.1.32. Após a assinatura do contrato, o CONTRATANTE informará à CONTRATADA os endereços IP dos seus sistemas de armazenamento que deverão receber as mensagens syslog;
- 4.1.33. Deverá ser fornecido por cada CONTRATADA o serviço de DNS secundário ao existente no TJAL, de forma a manter disponível a resolução de endereços IP para os servidores do CONTRATANTE, mesmo em caso de queda da conexão entre a rede do CONTRATANTE e o backbone da CONTRATADA;
- 4.1.34. O serviço de DNS SECUNDÁRIO deverá utilizar a tecnologia DNS-SEC, caso solicitado, para buscas em domínios que utilizam tal tecnologia, tais como “jus.br” e outros que venham a surgir;
- 4.1.35. Caso solicitado pelo Gestor de Contrato, o serviço de DNS secundário deverá estar operacional em 7 (sete) dias corridos, contados a partir da solicitação, na qual serão informados os endereços IP dos servidores internos do CONTRATANTE;
- 4.1.36. Disponibilizar mecanismos de delegação da resolução DNS reversa para os servidores DNS informados pelo CONTRATANTE, conforme RFC 2317 Classless IN-ADDR.ARPA Delegation;

## 4.2. REQUISITOS DE BACKBONE DA CONTRATADA

- 4.2.1. A CONTRATADA deve possuir licença da ANATEL para explorar Serviços de Rede Especializados (SER) ou Serviços de Comunicação Multimídia (SCM);
- 4.2.2. O backbone IP da CONTRATADA deve ser capaz de prover trânsito nacional e internacional para o sistema autônomo (AS) da contratante, com suporte ao protocolo BGP-4.

- 4.2.3. O roteador da CONTRATADA deve estar apto a enviar, através do protocolo BGP-4, a tabela de roteamento do backbone de forma completa ou sumarizada para o AS da contratante. A CONTRATANTE poderá optar por receber a tabela de roteamento completa ou sumarizada, a seu critério.
- 4.2.4. O provedor deve suportar, implementar e executar a autenticação de sessões BGP via MD5, segundo a norma RFC 2385 ou mais atual.
- 4.2.5. A CONTRATADA deverá configurar em sua infraestrutura de backbone mecanismos para identificar e evitar que o canal de comunicação de dados (link Internet) do CONTRATANTE atue como ponto de trânsito ou troca de tráfego entre os Provedores de Internet mundiais.
- 4.2.6. A CONTRATADA deve possuir conexão direta com, no mínimo, um Ponto de Intercâmbio de Internet IXP, bem como backbone com pelo menos 2 (duas) saídas Internacionais próprias, ou contratados para seu uso.
- 4.2.7. O backbone da CONTRATADA deverá dispor de rotas alternativas em sua infraestrutura, que possibilitem, nos casos de falhas em equipamentos ou circuitos de transmissão de dados, a continuidade do serviço.
- 4.2.8. O backbone da CONTRATADA deverá possuir interligação direta através de canais próprios e dedicados, a pelo menos 2 (dois) outros ASes (Autonomous System ou Sistema Autônomo) nacionais independentes, com peering BGP IPv4 e IPv6 entre ambos. As bandas de saída entre os ASes deverão somar pelo menos 5 Gbps (cinco gigabits por segundo).
- 4.2.9. A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, possuir, no mínimo, 5 (cinco) POPs (Points of Presence) próprios no Brasil, incluindo pelo menos um na cidade de Maceió-AL;
- 4.2.10. Somente serão aceitos como POPs válidos, para fins de avaliação de propostas, aqueles que possuam redundância nos canais de comunicação de dados com o backbone da CONTRATADA;
- 4.2.11. A CONTRATADA deverá possuir link de comunicação de dados com outras prestadoras de abrangência nacional, possibilitando a capilarização do acesso em todo o Brasil;

#### 4.3. REQUISITOS DE SUPORTE TÉCNICO E GERENCIAMENTO DO SERVIÇO

- 4.3.1. A Central de Atendimento - acessível por telefone, e-mail, serviço de mensageria (“WhatsApp” ou similares) e portal na web - deve estar à disposição da CONTRATANTE para recebimento de reclamações e solicitações de serviços no período de 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano;
- 4.3.2. A CONTRATADA deve fornecer número de protocolo após a abertura de chamado, considerando quaisquer das modalidades de abertura;
- 4.3.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TJAL um número único nacional não tarifado (0800) e um portal na internet para abertura de chamados de suporte técnico e acompanhamento dos níveis de serviços prestados. Entende-se por portal, ferramenta de gerência acessível pela internet, com acesso restrito através de usuário/senha eletrônica e utilizando-se de protocolo HTTPS;
- 4.3.4. O portal de acompanhamento dos serviços deverá possuir acesso aos históricos dos registros das ocorrências e registros de solicitações e reclamações enviadas pelo TJAL em relação aos serviços prestados;
- 4.3.5. O portal de acompanhamento dos serviços deverá possibilitar que sejam visualizados e impressos os relatórios das informações de utilização de banda e performance a respeito da malha dos serviços prestados;
- 4.3.6. O portal de gerenciamento poderá ser constituído de um ou mais softwares de gerenciamento e deverá prover, no mínimo, as seguintes informações:
  - 4.3.6.1. Disponibilidade diária dos circuitos, em percentual;
  - 4.3.6.2. Consumo de banda do enlace (entrada e saída) com os valores médios e de pico, separados por semana e dia;
  - 4.3.6.3. Latências do enlace com valores instantâneos;
  - 4.3.6.4. Percentual de perda de pacotes do enlace com valores instantâneos;

- 4.3.6.5. Percentuais de ocupação de CPU e memória dos roteadores, instantâneos e médias dos últimos 90 (noventa) dias;
- 4.3.6.6. Ataques DOS e DDOS e medidas de mitigação;
- 4.3.7. Deverá haver a geração e emissão mensal de relatórios gerenciais que permitam o acompanhamento da qualidade dos serviços, dos níveis de serviço contratados e validação das faturas (ver item 8.4);
- 4.3.8. O serviço de gerenciamento da CONTRATADA deve atuar de forma pró-ativa, antecipando-se aos problemas na rede e garantindo a qualidade do serviço estabelecida nos Níveis Mínimos de Serviço, realizando abertura, acompanhamento e fechamento de chamados técnicos relacionados com indisponibilidade e desempenho no serviço de rede, operando em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante toda a vigência do contrato;
- 4.3.9. A indisponibilidade dos dados de gerência (coleta não realizada, dados não acessíveis) poderá ser contabilizada como indisponibilidade do(s) serviço(s) associado(s), passível de desconto, no período em que os dados não forem coletados ou ficarem inacessíveis, caso isto implique em perda de dados de gerenciamento;
- 4.3.10. A CONTRATADA deverá disponibilizar, ainda, um número de telefone ao CONTRATANTE para contato com a área de 1º nível para solução de problemas urgentes que necessitem a atuação imediata, tais como: reinício de interfaces de roteadores, alteração de descrição de interfaces, conferência de aplicação de políticas nos roteadores, ativação de modo debug de forma temporário para diagnóstico, configuração de velocidade e modo de operação de interfaces, elaboração de listas de acesso temporárias e reinício de equipamentos;
- 4.3.11. Todos os diálogos ocorridos durante os atendimentos técnicos realizados por meio da Central de Atendimento deverão ser gravados e armazenados pela CONTRATA por um período mínimo de 90 (noventa dias);
- 4.3.12. Sempre que solicitado, a CONTRATADA terá um prazo máximo de 03 (três) dias corridos para envio de gravações telefônicas e chats de atendimento realizado durante o período de armazenamento exigido, em arquivo formato MP3 para o caso das gravações e PDF para os chats.

## 5. REQUISITOS DO SERVIÇO DE PROTEÇÃO CONTRA ATAQUES DE NEGAÇÃO DE SERVIÇO (DENIAL OF SERVICE DOS E DISTRIBUTED DENIAL OF SERVICE DDOS):

- 5.1. O canal de comunicação fornecido deverá ser protegido por serviço Anti-DDoS, sendo que a CONTRATADA deverá comprovar capacidade de identificação, bloqueio e mitigação de ataques de negação de serviço, inclusive DDoS (Distributed Denial of Service), de forma proativa;
- 5.2. A mitigação dos ataques deverá ser feita desviando-se o tráfego do enlace contratado, realizando-se a “limpeza” do tráfego suspeito e devolvendo-se o tráfego considerado “limpo” ao link do TJAL. Não será permitido o desvio desse tráfego para fora do território brasileiro;
- 5.3. A proteção contra ataques de negação de serviço (Denial of Service DoS e Distributed Denial of Service DDoS) estará ativa em operação ininterrupta durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana, durante todo o período de vigência contratual;
- 5.4. A CONTRATADA deve possuir em seu quadro técnico equipe especializada em monitoramento, detecção e mitigação de ataques de negação de serviço (SOC – Security Operations Center), com opção de atendimento através de telefone 0800, correio eletrônico, em idioma português brasileiro, durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, nos 7 (sete) dias da semana, no período de vigência contratual, sendo o centro de mitigação localizado no Brasil.
  - 5.4.1. A CONTRATADA deverá possuir, pelo menos, 2(dois) centros de limpeza redundantes e hospedados em território nacional
- 5.5. A proteção contra ataques de negação de serviço implementará, automaticamente, mecanismos de detecção e mitigação de quaisquer ataques que façam uso não autorizado de recursos da rede à qual está vinculado o

serviço de acesso dedicado à Internet, tanto para IPv4 quanto para IPv6, incluindo, mas não se restringindo, aos seguintes:

- 5.5.1. Ataques de inundação (Bandwidth Flood), incluindo Flood de UDP e ICMP;
- 5.5.2. Ataques à pilha TCP, incluindo mal uso das Flags TCP, ataques de RST e FIN, SYN Flood e TCP Idle Resets;
- 5.5.3. Ataques que utilizam Fragmentação de pacotes, incluindo pacotes IP, TCP e UDP;
- 5.5.4. Ataques de Botnets, Worms e ataques que utilizam falsificação de endereços IP origem (IP Spoofing);
- 5.5.5. Ataques à camada de aplicação, incluindo protocolos HTTP e DNS, a solução deve manter uma lista dinâmica de endereços IP bloqueados, retirando dessa lista os endereços que não enviarem mais requisições maliciosas após um período de tempo considerado seguro pela CONTRATADA;
- 5.6. As ocorrências de tais ataques deverão ser reportadas mensalmente, através de relatório enviado por e-mail ao CONTRATANTE, indicando a data e hora do início do ataque, data e hora do início de atuação para eliminação ou mitigação do mesmo, data e hora do término do ataque e o(s) IP(s) dos geradores do ataque e o destino.
- 5.7. O serviço deverá possuir a capacidade de criar e analisar a reputação de endereços IP, possuindo base de informação própria, gerada durante a filtragem de ataques, e interligada com os principais centros mundiais de avaliação de reputação de endereços IP.
- 5.8. As soluções de detecção e mitigação devem possuir serviço de atualização de assinaturas de ataques;
- 5.9. O serviço não poderá afetar a visibilidade do endereço de origem das requisições, mantendo o tráfego legítimo livre de quaisquer modificações;
- 5.10. O serviço deverá suportar a mitigação automática de ataques, utilizando múltiplas técnicas como White Lists, Black Lists, limitação de taxa, técnicas desafio-resposta, descarte de pacotes mal formados, técnicas de mitigação de ataques aos protocolos HTTP e DNS, bloqueio por localização geográfica de endereços IP, dentre outras;
- 5.11. Não haverá limitação na quantidade de mitigações de ataques e no volume de tráfego bloqueado durante o período de vigência contratual, seja através de detecção proativa ou reativa.
- 5.12. Em nenhuma hipótese será permitida a mitigação de ataques DDoS mediante configuração de ACLs no roteador de borda da CONTRATADA;
- 5.13. Entende-se por roteador de borda da CONTRATADA o equipamento instalado nas dependências do CONTRATANTE;
- 5.14. Sendo comprovada a indisponibilidade do serviço de acesso dedicado à Internet em decorrência de ataque não bloqueado, o tempo de duração do ataque não bloqueado será contabilizado como indisponibilidade do serviço, sujeitando a CONTRATADA às penalidades estabelecidas nos Níveis Mínimos de Serviço (item 8).
- 5.15. Sendo comprovado que o tráfego legítimo tenha sido bloqueado indevidamente por mau funcionamento da proteção contra ataques de negação de serviço, o tempo de duração do bloqueio indevido será contabilizado como indisponibilidade do serviço de acesso dedicado à Internet, sujeitando a CONTRATADA às penalidades estabelecidas nos Níveis Mínimos de Serviço (item 8).
- 5.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar, através de interface web segura (https), um serviço de monitoramento para acompanhamento do tráfego, visualização de alertas dos ataques em curso, do processo de mitigação e emissão de diversos tipos de relatórios.

## 6. DA CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

- 6.1. A CONTRATADA obriga-se a tratar como "segredos comerciais e confidenciais", quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos e modelos relativos aos serviços ora

contratados, utilizandoos apenas para as finalidades previstas neste ajuste, não podendo revelá-los ou facilitar a sua revelação a terceiros;

- 6.2. A CONTRATADA deverá cumprir e atender aos padrões de segurança e controle para acesso e uso das instalações da CONTRATANTE, zelando por sua integridade, preservando o sigilo e a confidencialidade de todos os dados e informações pertinentes aos serviços prestados, de acordo com a legislação vigente que dispõe sobre a categoria dos documentos públicos sigilosos e o acesso a eles;
- 6.3. A CONTRATADA não deverá acessar ou manipular qualquer informação confiada sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 6.4. A CONTRATADA deverá firmar um Termo de Confidencialidade, por ocasião da assinatura do Contrato. O modelo está presente no ANEXO II – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO;

## 7. DA INSTALAÇÃO DO LINK

- 7.1. O prazo para instalação inicial do canal de comunicação é de 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da ordem de serviço, de acordo com cronograma de execução estipulado no item 10.4 deste Termo de Referência;
- 7.2. O atraso na instalação inicial do canal de comunicação ensejará a aplicação das sanções previstas no item 11.4.2 deste Termo de Referência;
- 7.3. Caso a CONTRATADA verifique que será necessário prazo maior para a instalação inicial, deverá justificar formalmente ao CONTRATANTE assim que identificado fator que ocasiona o atraso, informando os motivos e restrições geradores do atraso, bem como a estimativa de novo prazo de atendimento;
- 7.4. Após a análise das justificativas, o CONTRATANTE, aceitando-as, poderá autorizar o novo prazo de atendimento. Caso contrário, permanecem os prazos previamente estabelecidos;
- 7.5. O serviço de instalação inicial será recebido provisoriamente quando da entrega dos serviços, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato/objeto, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta;
- 7.6. O serviço de instalação inicial poderá ser rejeitado quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser reparados, corrigidos ou refeitos no prazo máximo de 3 dias úteis, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo de aplicação de sanções administrativas;
- 7.7. Esta notificação suspende os prazos de recebimento e de pagamento até que a irregularidade seja sanada;
- 7.8. O início de cobrança do canal de comunicação ou da nova velocidade solicitada será definido pelo Termo de Aceite Definitivo, conforme cronograma contido no item 10.4 deste Termo de Referência;

## 8. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

- 8.1. Os Níveis Mínimos de Serviço (ANS) visa garantir que os serviços contratados sejam prestados pela CONTRATADA em grau mínimo de eficiência e qualidade exigido pela CONTRATANTE;
- 8.2. A CONTRATADA será responsável pelo cumprimento e medição dos índices estabelecidos neste item que serão auditados pela CONTRATANTE durante todo o prazo de vigência do contrato, e que poderão ser revistos, a qualquer tempo, com vistas à melhoria ou ajustes na qualidade dos serviços prestados;
- 8.3. As inoperâncias e/ou indisponibilidades dos serviços, no todo ou em parte, que não sejam de responsabilidade da CONTRATANTE, bem como insuficiência no alcance dos níveis mínimos de satisfação dos requisitos técnicos, representados por indicadores, devem gerar descontos na fatura proporcionais ao tempo de desconformidade;

### 8.4. DO RELATÓRIO GERENCIAL DE SERVIÇO (RGS)

- 8.4.1. Até o 5º dia útil de cada mês, deverá ser emitido o Relatório Gerencial de Serviço (RGS) relativo ao mês anterior, que consolidarão os Níveis Mínimos de Serviço apurados;
- 8.4.2. O RGS deverá ser enviado em formato PDF pesquisável, planilha XLS ou HTML para o endereço de e-mail a ser disponibilizado pelo CONTRATANTE ou ainda disponibilizado para acesso/download através do Portal de Acompanhamento da CONTRATADA;
- 8.4.3. Deverão estar incluídas no relatório, no mínimo, as seguintes informações:
  - 8.4.3.1. Enlaces contratados, incluindo designações, data de ativação, velocidades contratadas, etc.
  - 8.4.3.2. Lista de chamados abertos, classificação de severidade (em conformidade com o item 8.7), data/hora de abertura, data/hora de fechamento, tempo de solução definitiva, se o prazo de solução foi ultrapassado, cálculo de desconto por descumprimento dos NMS, descriptivo da solução, etc.
  - 8.4.3.3. Índice de disponibilidade do enlace, além dos demais indicadores de aferição da qualidade do link, incluindo totalizações de eventuais glosas por não cumprimento dos NMS;
- 8.4.4. Caso o CONTRATANTE julgue pertinente, poderá, a qualquer momento, solicitar que novas informações sejam incluídas no relatório gerencial.

## 8.5. DA DISPONIBILIDADE MENSAL DO SERVIÇO

- 8.5.1. A disponibilidade operacional mensal mínima é definida como a relação entre o tempo em que o sistema apresenta as características técnicas e operacionais especificadas e o tempo total considerado;
- 8.5.2. Deve ser assegurada disponibilidade operacional mensal mínima de 99,7%;
- 8.5.3. O serviço deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, todos os dias do ano. Desta maneira a CONTRATADA deverá estabelecer estrutura de operação para este nível de serviço;
- 8.5.4. No cálculo da disponibilidade serão consideradas todas as interrupções do serviço, exceto as programadas pelo CONTRATANTE ou pela CONTRATADA;
- 8.5.5. A disponibilidade do serviço indicará o percentual de tempo, durante o período de 01 (um) mês de operação, em que o serviço permanece em condições normais de funcionamento;
- 8.5.6. O serviço será considerado indisponível a partir do início de uma interrupção registrada no centro de atendimento/supervisão da CONTRATADA ou a partir da comunicação de interrupção, feita pela CONTRATANTE, até o restabelecimento do serviço às condições normais de operação e a respectiva informação à CONTRATANTE;
- 8.5.7. Serão excluídas desta contagem as interrupções programadas para manutenção, desde que seja feita comunicação à CONTRATANTE com pelo menos 05 (cinco) dias úteis de antecedência e que a interrupção seja programada para ser executada das 19h00 às 05h00;
- 8.5.8. Serão excluídas dessa contagem as interrupções causadas por falta de energia elétrica nas localidades que ocasionem o desligamento dos equipamentos instalados na CONTRATANTE, hipótese que será investigada pela equipe da CONTRATANTE;
- 8.5.9. Caso haja interrupções não programadas nos serviços, a CONTRATADA fica sujeita a descontos na fatura mensal, aplicados no mês imediatamente subsequente ao mês no qual ocorreram os fatos que originaram os descontos.
- 8.5.10. A indisponibilidade dos equipamentos da CONTRATADA, utilizados na sustentação do serviço, implicará automaticamente na indisponibilidade do serviço para efeitos de penalização dos indicadores de NMS.

## 8.6. MÉTODOS E INDICADORES DE AFERIÇÃO DA QUALIDADE DO LINK DE DADOS

- 8.6.1. Caso haja interrupções não programadas nos serviços, a CONTRATADA fica sujeita a descontos na fatura mensal, aplicados no mês imediatamente subsequente ao mês no qual ocorreram os fatos que originaram os descontos.
- 8.6.2. A aferição das metas estipuladas no acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) deverá obedecer aos indicadores abaixo, sem que isso isente a CONTRATADA de cumprir todas as demais exigências deste Termo de Referência, as quais também são passíveis de sanção.
- 8.6.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar, mensalmente, relatório consolidado com todos os indicadores de aferição de NMS, para cada indicador, através do RGS (ver item 8.4).
- 8.6.4. O CONTRATANTE promoverá auditagem das aferições realizadas pela CONTRATADA através de conferência dos relatórios disponibilizados e por meio de ferramentas próprias de monitoramento de rede.
- 8.6.5. Indicador de Disponibilidade Mensal:

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE MENSAL (IDM)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o pleno funcionamento de um circuito, em condições normais de operação.
Início de vigência	Data do Termo de Recebimento Definitivo (TRD)
Cálculo	<p><b>IDM=[(To-ΣTi)/To]*100</b></p> <p>Onde:</p> <p>IDM = índice de disponibilidade mensal do enlace em %</p> <p>To = período de operação (um mês) em minutos.</p> <p>ΣTi = somatório dos tempos de inoperância durante o período de operação (um mês) em minutos.</p>
Limiar de satisfação	<b>Mínimo de 99,7%</b>
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá incluir no Relatório Gerencial de Serviço (RGS) o IDM apurado e totalizado no mês. Neste relatório deverá ser apresentado (em minutos): o tempo de indisponibilidade, o tempo de interrupções programadas, o tempo de interrupções de responsabilidade do CONTRATANTE.
Glosas/sanções	<p><b>Se 99,7% &lt; IDM &lt;= 97,0%:</b> desconto de 2% do valor mensal;</p> <p><b>Se 97,0% &lt; IDM &lt;= 95,0%:</b> desconto de 5% do valor mensal;</p> <p><b>Se 95,0% &lt; IDM &lt;= 90,0%:</b> desconto de 10% do valor mensal, além de aplicação da sanção de advertência;</p> <p><b>Se IDM abaixo de 90,0%:</b> desconto de 12% do valor mensal, além da aplicação da sanção de multa por inexecução parcial do objeto;</p>
Observações	<p>No caso de inoperância reincidente num período inferior a 2 (duas) horas, contado a partir do restabelecimento do enlace da última inoperância, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade do enlace o início da primeira inoperância até o final da última inoperância, quando o enlace estiver totalmente operacional.</p> <p>A ausência de dados coletados pela contratada poderá ser considerada indisponibilidade.</p>

- 8.6.6. Indicador de Taxa de Perda de Pacotes:

INDICADOR DE TAXA DE PERDA DE PACOTES (TPP)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Representa a quantidade de pacotes perdidos fim a fim. É medida em percentual tomado como referência o volume total de pacotes que alcançaram o destino (medido no PE [Provider Edge] de destino) dentre o volume total de pacotes transmitidos (medido na interface WAN do CPE [Customer Premises Equipment]).

Periodicidade	<p>Medições diárias e constantes, sobretudo em horários de maior tráfego.</p> <p>A CONTRATADA deverá realizar as medições através de sua plataforma de monitoração, em todos os períodos do dia, apresentando-as em valores referentes a cada intervalo de 5 (cinco) minutos;</p> <p>Caso qualquer uma das medições exceda os limites estabelecidos continuamente por mais de 15 (quinze) minutos, o canal será considerado indisponível desde o início da anomalia até o restabelecimento total de sua operação normal, incluindo eventuais intermitências. O canal será considerado intermitente se a recorrência estiver dentro do intervalo de 10 (dez) minutos.</p>
Cálculo	$TPP = (NP_{\text{origem}} - NP_{\text{destino}}) / NP_{\text{origem}} \times 100$ , onde: <p>TPP = Taxa de Perda de Pacotes (em %)</p> <p><math>NP_{\text{origem}}</math> = Número de pacotes na origem</p> <p><math>NP_{\text{destino}}</math> = Número de pacotes no destino</p>
Limiar de satisfação	Menor ou igual a 2%
Glosa e Sanções	<p>Acima do limiar de satisfação, mesmo intermitente, o serviço será considerado indisponível para efeito de descontos.</p> <p>Logo, o somatório de tempo de <b>TPP &gt; 2%</b> será agregado ao IDM (item 8.6.5) para totalizar a glosa que será aplicada no mês.</p>
Relatórios de Níveis de Serviço	A CONTRATADA deverá incluir no Relatório Gerencial de Serviço o tempo apurado e totalizado no mês, referente aos períodos que exacerbarem o limiar de satisfação ( <b>TPP &gt; 2%</b> ) acima do tempo tolerado (15 minutos).
Observações	<p>Para o cálculo deste parâmetro, serão considerados erros de interface, pacotes corrompidos pelo enlace, bem como descartes injustificados por parte do roteador.</p> <p>Para o cálculo deste indicador, não serão considerados pacotes descartados em função do esgotamento da capacidade do link entre a rede CONTRATANTE e o 1º roteador (Provider Edge PE) da CONTRATADA, situações definidas quando a utilização for superior a 90% (noventa por cento) da utilização da taxa contratada.</p>

#### 8.6.7. Indicador de Nível de Latência:

INDICADOR DE NÍVEL DE LATÊNCIA (INL)	
ITEM	DESCRÍÇÃO
Finalidade	Garantir que o retardo do circuito contratado esteja dentro de uma margem aceitável.
Forma de medição	<p>A apuração da latência na rede do Tribunal será efetuada com o envio de pacotes ICMP de tamanho fixo de 32 (trinta e dois) octetos de dados, sendo enviados a partir da rede da CONTRATANTE, tendo como destino roteadores instalados no backbone da CONTRATADA (PE – Provider Edge) e retornando à origem, onde será realizada a medição do tempo de resposta destes pacotes. A latência corresponde ao tempo de ida e volta do pacote.</p> <p>O tempo de resposta limite a ser aguardado para cada pacote deverá ser de 5 segundos. Valores superiores a este tempo serão considerados “timeout”. Cada medida deverá ser realizada através do envio de uma série de 4 pacotes ICMP por vez.</p> <p>Os intervalos de observação deverão ser de 5 (cinco) minutos durante o intervalo de tempo demandado pelo Tribunal. Todos os resultados obtidos através das medições deverão ser disponibilizados e considerados no indicador diário de latência. Para garantir a validade das</p>

	medidas, a contratada poderá configurar os roteadores da rede (nível 3 da camada OSI) para tratarem os pacotes ICMP com prioridade, porém nunca superior ao restante do tráfego
Início de vigência	Data do Termo de Recebimento Definitivo (TRD)
Periodicidade	<p>Medições diárias e constantes, sobretudo em horários de maior tráfego.</p> <p>A CONTRATADA deverá realizar as medições através de sua plataforma de monitoração, em todos os períodos do dia, apresentando-as em valores referentes a cada intervalo de 5 (cinco) minutos;</p> <p>Caso qualquer uma das medições exceda os limites estabelecidos continuamente por mais de 15 (quinze) minutos, o canal será considerado indisponível desde o início da anomalia até o restabelecimento total de sua operação normal, incluindo eventuais intermitências. O canal será considerado intermitente se a recorrência estiver dentro do intervalo de 10 (dez) minutos.</p>
Limiar de satisfação	Máximo de 65ms
Glosas/sanções	<p>Acima do limiar de satisfação, mesmo intermitente, o serviço será considerado indisponível para efeito de descontos.</p> <p>Logo, o somatório de tempo de <b>INL &gt; 65ms</b> será agregado ao IDM (item 8.6.5) para totalizar a glosa que será aplicada no mês.</p>
Relatórios de Níveis de Serviço	A CONTRATADA deverá incluir no Relatório Gerencial de Serviço o tempo apurado e totalizado no mês, referente aos períodos que exacerbarem o limiar de satisfação ( <b>INL &gt; 65ms</b> ) acima do tempo tolerado (15 minutos).

## 8.7. ATENDIMENTO TÉCNICO E OPERACIONAL

- 8.7.1. Além dos indicadores anteriores, devem ser apurados níveis de serviço dos chamados realizados pelo CONTRATANTE, ou pela CONTRATADA de forma proativa, referentes a incidentes e atendimentos técnicos ou operacionais;
- 8.7.2. Deverão ser consideradas as seguintes métricas para os incidentes:
- 8.7.2.1. **Nível de severidade:** prioridade a ser atribuído a um chamado realizado pelo CONTRATANTE;
  - 8.7.2.2. **Prazo de atendimento:** Tempo decorrido entre a abertura do chamado automático ou realizado pelo CONTRATANTE e o efetivo início do atendimento;
  - 8.7.2.3. **Prazo de solução definitiva:** Tempo decorrido entre a abertura do chamado e o efetivo restabelecimento do serviço ao seu pleno estado de funcionamento ou atendimento integral da demanda;
- 8.7.3. A contagem do prazo de atendimento e do prazo de solução definitiva de cada chamado será iniciada a partir da abertura do chamado pelo CONTRATANTE (por e-mail, abertura do chamado no portal de atendimento ou na central 0800 da CONTRATADA), ou a partir da abertura automática de chamado pela CONTRATADA, até o momento da comunicação da solução definitiva do problema e aceite pela equipe técnica do CONTRATANTE;
- 8.7.4. O limite temporal para atendimento técnico e operacional deverá obedecer à classificação de severidade, o prazo de atendimento e de solução definitiva, conforme tabela abaixo:

CLASSIFICAÇÃO DOS NÍVEIS DE SEVERIDADE DOS CHAMADOS	
NÍVEIS	DESCRÍÇÃO
1-CRÍTICO	Serviços totalmente indisponíveis. Sem conectividade total. Falha em equipamentos da CONTRATADA que torne indisponível a conexão. Impacto a múltiplos usuários. Falha em link que afete operações críticas da CONTRATANTE.

<b>2-URGENTE</b>	Serviços parcialmente indisponíveis ou com degradação de tempo de resposta da conexão. Falha intermitente que torne o acesso insatisfatório. Lentidão ou velocidade abaixo do contratado. Impacto moderado. Operação normal afetada, mas sem interrupção.		
<b>3-NORMAL</b>	Serviços disponíveis com ocorrência de alarmes e avisos, consulta sobre problemas, dúvidas gerais. Manutenção e monitoramento de eventos de falhas ou de avisos relatados pelo cliente. Pequeno impacto a um ou mais usuários. A correção pode ser feita de forma agendada.		
<b>TABELA DE PRAZOS CONFORME SEVERIDADE DO CHAMADO</b>			
	<b>PRAZOS (MINUTOS)</b>		
	<b>1-CRÍTICO</b>	<b>2-URGENTE</b>	<b>3-NORMAL</b>
<b>Prazo de atendimento</b>	15	15	240
<b>Prazo de solução definitiva</b>	60	240	Não há <sup>1</sup>
<b>Glosa</b>	Desconto de 2% do valor mensal do serviço contratado para cada hora de atraso no prazo de solução definitiva	Desconto de 1% do valor mensal do serviço contratado para cada hora de atraso no prazo de solução definitiva	Não há

- 8.7.5. Em caso de extração do prazo de solução definitiva que corresponda ao valor total mensal do contrato, será aplicada multa por descumprimento parcial de contrato, sem prejuízo das glosas acima estipuladas.
- 8.7.6. Após concluído o suporte técnico, a CONTRATADA comunicará o fato à equipe técnica do CONTRATANTE e solicitará autorização para o fechamento do chamado. Durante o período de conclusão do suporte até a efetiva comunicação ao CONTRATANTE, o chamado permanecerá em espera, de forma a não haver penalização indevida à CONTRATADA. Caso o CONTRATANTE não confirme a solução definitiva do problema, o chamado será reaberto, e os prazos de atendimento voltarão a ser considerados, até que seja efetivamente solucionado pela CONTRATADA;
- 8.7.7. O CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA, quando da reunião de alinhamento de expectativas, relação nominal da equipe técnica autorizada a abrir e fechar chamados de suporte técnico;
- 8.7.8. Faculta-se à CONTRATADA substituir temporariamente o equipamento, peça ou componente defeituoso por outros que restabeleçam o serviço aos níveis de serviço acordados, quando então, a partir de seu pleno estado de funcionamento, ficará suspensa a contagem do prazo de solução definitiva;

## 9. RESPONSABILIDADES

### 9.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- 9.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 9.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;
- 9.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 9.1.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 9.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

<sup>1</sup> Prazo para solução definitiva negociado na própria solicitação de atendimento

- 9.1.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 9.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 9.1.8. Proporcionar as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais;
- 9.1.9. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- 9.1.10. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços realizados provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimentos;
- 9.1.11. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no serviço realizado, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- 9.1.12. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao serviço, no prazo e forma estabelecidos neste Termo de Referência;
- 9.1.13. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente contrato/objeto, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados;
- 9.1.14. Assegurar o livre acesso dos empregados da CONTRATADA, no período de expediente do CONTRATANTE, nos dias úteis, desde que devidamente identificados, aos locais em que devam executar suas tarefas, sendo vedada, salvo se por autorização expressa do CONTRATANTE, o trânsito em áreas estranhas às suas atividades;
- 9.1.15. Prestar todas as informações e esclarecimentos pertinentes ao serviço à CONTRATADA, que venham a ser solicitadas pelos técnicos da CONTRATADA
- 9.1.16. Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição, de empregado da CONTRATADA que estiver sem uniforme ou crachá de identificação, que atrapalhar ou dificultar a fiscalização, ou cuja conduta esteja inadequada, a critério da CONTRATANTE.
- 9.1.17. Anotar em registro próprio e notificar à CONTRATADA, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execução do serviço, fixando prazo para a sua correção.

## 9.2. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 9.2.1. Cumprir todas as obrigações constantes no termo de referência e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;
- 9.2.2. Relacionar-se com o CONTRATANTE, exclusivamente, por meio do gestor do contrato, e, em sua ausência, por meio dos fiscais requisitantes e técnicos, preferencialmente, por escrito.
- 9.2.3. A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos ao CONTRATANTE e sujeitar-se às orientações do fiscal do contrato.
- 9.2.4. Relatar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, irregularidades ocorridas que impeçam, alterem ou retardem a execução do contrato/objeto, efetuando o registro da ocorrência com todos os dados e circunstâncias necessárias a seu esclarecimento, sem prejuízo da análise da administração e das sanções previstas.
- 9.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação (Art. 55, XVIII Lei 8.666/93).
- 9.2.6. A CONTRATADA é responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato (Art. 70 Lei 8.666/93).

- 9.2.7. A CONTRATADA é responsável pelos encargos trabalhista, previdenciário, fiscal e comercial, pelos seguros de acidente e quaisquer outros encargos resultantes da prestação do serviço, sendo que não existirá para a CONTRATANTE qualquer solidariedade quanto ao cumprimento dessas obrigações.
- 9.2.8. A CONTRATADA deve responsabilizar-se por quaisquer acidentes de trabalho sofridos pelos seus empregados quando em serviço.
- 9.2.9. A CONTRATADA deve observar rigorosamente as normas regulamentadoras de segurança do trabalho.
- 9.2.10. A CONTRATADA obriga-se a manter, nas dependências do CONTRATANTE, os funcionários identificados e uniformizados de maneira condizente com o serviço, observando ainda as normas internas e de segurança.
- 9.2.11. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 9.2.12. Deve disponibilizar e manter atualizados conta de e-mail, endereço e telefones comerciais e do preposto responsável pelo contrato para fins de comunicação formal entre as partes.
- 9.2.13. Resguardar que seus funcionários cumpram as normas internas do CONTRATANTE e impedir que os que cometem faltas a partir da classificação de natureza grave continuem na prestação dos serviços.
- 9.2.14. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias para o atendimento dos prestadores de serviço acidentados ou com mal súbito.
- 9.2.15. É vedado à CONTRATADA caucionar ou utilizar o contrato para quaisquer operações financeiras.
- 9.2.16. É vedado à CONTRATADA utilizar o nome do CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA, em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios e impressos.
- 9.2.17. É vedado à CONTRATADA reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços sem o consentimento prévio e por escrito do CONTRATANTE.
- 9.2.18. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 9.2.19. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- 9.2.20. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 9.2.21. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 9.2.22. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e
- 9.2.23. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

## 10. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

### 10.1. PRINCIPAIS AUTORES ENVOLVIDOS NA CONTRATAÇÃO<sup>2</sup>

2 Definições dadas pelo Ato Normativo TJAL 48/2019

- 10.1.1. **Gestor:** é o servidor responsável pela coordenação das atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo público usuário, bem como pelos atos preparatórios à instrução processual e pelo encaminhamento da documentação pertinente ao setor competente para formalização dos procedimentos relativos a prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outros;
- 10.1.2. **Fiscal Técnico do Contrato:** Servidor responsável pelo acompanhamento com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no ato convocatório, para efeito de pagamento conforme o resultado;
- 10.1.3. **Preposto/representante:** É o empregado da CONTRATADA incumbido de representá-la junto ao Tribunal de Justiça de Alagoas, onde o contrato é executado. Cabe ao preposto:
  - 10.1.3.1. gerenciar a execução do contrato,
  - 10.1.3.2. receber orientações e documentos pertinentes;
  - 10.1.3.3. prestar as informações que se fizerem necessárias; e
  - 10.1.3.4. providenciar a regularização de pendências.

## 10.2. LOCAL DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

- 10.2.1. A prestação de serviços de acesso à internet e suporte técnico deve ser provida no Tribunal de Justiça de Alagoas, localizado na Praça Marechal Deodoro, 319, Centro. Os serviços de proteção contra ataques distribuídos de negação de serviço (DDoS) deverão ser realizados na operadora, de acordo com o descrito nas especificações técnicas deste edital.

## 10.3. REUNIÃO DE ALINHAMENTO DE EXPECTATIVAS

- 10.3.1. Deverá ser realizada uma reunião presencial de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, levantar informações, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato e esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto;
- 10.3.2. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato do CONTRATANTE e o Interlocutor da CONTRATADA;
- 10.3.3. A reunião realizar-se-á na DIATI (Diretoria Adjunta de Tecnologia da Informação) em até 5 (cinco) dias após a assinatura do Contrato de Prestação de Serviço, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato;
- 10.3.4. Nessa reunião, a CONTRATADA deverá apresentar oficialmente seu interlocutor (preposto) e fornecer as respectivas comprovações acerca dos requisitos de qualificação exigidos.

## 10.4. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

- 10.4.1. A tabela a seguir contém os principais marcos e eventos que ocorrerão durante a execução do Contrato:

Etap a	DESCRÍÇÃO	QUANDO OCORRE
<b>MARCO: INSTALAÇÃO INICIAL E RECEBIMENTO</b>		
<b>D1</b>	Assinatura do Contrato	Após a homologação do certame
<b>D2</b>	Reunião de alinhamento de expectativas	Após D1, em prazo definido pelo CONTRATANTE
<b>D3</b>	Emissão da ordem de fornecimento para a instalação inicial do canal de comunicação	Em D2+10 dias úteis
<b>D4</b>	Conclusão da instalação inicial e configuração plena do serviço contratado	D3 + 30 dias corridos

<b>D5</b>	Aceite provisório	Mediante Termo de Aceite Provisório, após efetuada a entrega dos serviços, junto com documentação técnica da solução (As Built), para posterior verificação de sua conformidade com as especificações
<b>D6</b>	Aceite definitivo	Mediante Termo de Aceite Definitivo, em até 10(dez) dias úteis após o recebimento provisório e a verificação da perfeita execução das obrigações contratuais.
<b>D7</b>	Início do período de execução do serviço	A partir do aceite definitivo dos serviços

#### **MARCO: EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

<b>D8</b>	Validação do serviço contratado	Mensalmente, após o recebimento do Relatório Gerencial de Serviço (RGS) (item 8.4), emitido pela CONTRATADA, contendo o detalhamento do cumprimento dos indicadores previstos neste edital e dos limiares de satisfação do atendimento técnico e operacional.
<b>D9</b>	Aceite do serviço contratado	Mensalmente, após a validação do serviço contratado (aprovação do RGS), mediante o recebimento da fatura definitiva do período, emitida pela CONTRATADA
<b>D10</b>	Pagamento relativo ao serviço contratado	Mensalmente, após o aceite do serviço, se não houver impedimentos

#### **10.5. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**

- 10.5.1. Sempre que exigir-se, a comunicação entre o representante do CONTRATANTE e o preposto da FORNECEDORA deverá ser formal, considerando-se como documentos formais, além de documentos do tipo ofício, as comunicações por correio eletrônico.
- 10.5.2. O representante da CONTRATANTE e o preposto responderão sobre todas as questões sobre o contrato a ser firmado, procurando solucionar todos os problemas que defrontarem, dentro dos limites legais e dentro da razoabilidade.
- 10.5.3. As solicitações referentes às dúvidas e necessidades técnicas poderão ser feitas por e-mail entre o gestor/fiscal do contrato e a fornecedora.

#### **11. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

##### **11.1. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO – INSTALAÇÃO INICIAL E RECEBIMENTO**

- 11.1.1. Para efeito do aceite/recebimento definitivo da instalação, em conjunto com os técnicos do CONTRATANTE, a CONTRATADA já deverá ter realizado, com sucesso, um ou mais testes de aferição do funcionamento de todos os serviços previstos.
- 11.1.2. Após a conclusão da etapa de instalação dos serviços, antes da etapa de aceite provisório, a CONTRATADA deverá apresentar documentação técnica da solução (As Built), contendo:
  - 11.1.2.1. topologia física e lógica da rede;
  - 11.1.2.2. descrição de equipamentos e circuitos de comunicação de dados;
  - 11.1.2.3. dados para acesso ao portal de monitoramento dos serviços; e



11.1.2.4. dados para abertura de chamados de suporte técnico.

- 11.1.3. O serviço de comunicação de dados com a Internet será considerado recebido definitivamente nos testes de conectividade/funcionais se, no mínimo:
- 11.1.3.1. For possível a navegação pelo portal Internet do CONTRATANTE, a partir de conexão externa;
  - 11.1.3.2. For comprovada que a taxa de transmissão efetiva útil do circuito é igual ou superior à contratada;
  - 11.1.3.3. A qualidade do fluxo de dados provido pelo link e o desempenho do roteador CE estiverem dentro dos limites estabelecidos nos Níveis Mínimos de Serviço;
  - 11.1.3.4. Possibilitar a visualização do serviço na gerência de redes da CONTRATADA;
  - 11.1.3.5. For possível o registro de assistência técnica no canal de suporte técnico da CONTRATADA.
- 11.1.4. O recebimento provisório ou definitivo dos serviços não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato;
- 11.1.5. O serviço de Anti-DDoS totalmente implementado, assim como os acessos administrativos aos equipamentos, portal e demais ferramentas de gerenciamento, acesso ao portal de atendimento e central 0800 para abertura de chamados especificados neste Termo de Referência deverão ser disponibilizados até o momento da entrega provisória dos serviços contratados, e serão indispensáveis para o aceite definitivo do serviço contratado;
- 11.1.6. Depois de cumpridos os requisitos definidos anteriormente, o Fiscal do Contrato emitirá o Termo de Recebimento Definitivo - TRD.

## 11.2. PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO – EXECUÇÃO MENSAL

- 11.2.1. O serviço será avaliado mensalmente e serão considerados os critérios referentes aos Níveis Mínimos de Serviço;
- 11.2.2. O Fiscal do Contrato fará o aceite da prestação do serviço após análise do Relatório Gerencial de Serviço (RGS) (item 8.4) a ser emitido pela CONTRATADA;
- 11.2.3. O Fiscal do Contrato emitirá o Termo de Recusa em caso de verificação de erros ou impropriedades no RGS, impeditivas de recebimento do serviço prestado dentro mês correspondente. A CONTRATADA deverá promover as correções necessárias, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas;

## 11.3. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

- 11.3.1. Os níveis mínimos de serviço exigidos e os indicadores de aferição estão detalhados no item 8.6;

## 11.4. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

- 11.4.1. À contratada e ao licitante, conforme o caso, poderão ser aplicadas as sanções administrativas previstas nos arts. 86 e 87, incisos I a IV, da Lei nº 8.666, de 1993, art. 7º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, nos Decretos Estaduais nº 68.119, de 31 de outubro de 2019, e nº 68.118, de 31 de outubro de 2019 de:
  - 11.4.1.1. advertência;
  - 11.4.1.2. multa;
  - 11.4.1.3. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;
  - 11.4.1.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação

perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior; e

- 11.4.1.5. impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública e descredenciamento sistema de cadastramento de fornecedores do Estado de Alagoas, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.
- 11.4.2. A sanção de multa tem natureza pecuniária, cabível nos seguintes percentuais e hipóteses:
  - 11.4.2.1. 0,20% (zero vírgula vinte por cento) por dia de atraso na celebração do contrato ou da ata de registro de preços, sobre o valor de adjudicação, até o limite de 30 (trinta) dias, após o que configurará não celebração do contrato ou da ata de registro de preços;
  - 11.4.2.2. 6% (seis por cento) pela não celebração do contrato ou da ata de registro de preços, sobre o valor de Adjudicação;
  - 11.4.2.3. 0,50% (zero vírgula cinquenta por cento) por dia de retardamento na execução do fornecimento ou serviço, sobre o valor do contrato ou da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias, após o que configurará inexecução do fornecimento ou serviço, sem prejuízo da possibilidade de rescisão unilateral da avença;
  - 11.4.2.4. 15% (quinze por cento) pela inexecução total ou parcial do fornecimento ou serviço, sobre o valor total do contrato ou da parcela inadimplida;
  - 11.4.2.5. 10% (dez por cento) pela falha na execução do contrato ou da ata de registro de preços, exceto quanto ao retardamento na execução ou à inexecução total ou parcial do fornecimento ou serviço, sobre o valor total do contrato ou da ata de registro de preços; e
  - 11.4.2.6. 20% (vinte por cento) pela fraude na licitação ou na execução do contrato ou da ata de registro de preços, comportamento inidôneo ou cometimento de fraude fiscal, sobre o valor total do contrato ou da ata de registro de preços.
- 11.4.3. A multa pode ser aplicada isolada ou cumulativamente com outras sanções, sem prejuízo de perdas e danos cabíveis;
- 11.4.4. A multa será descontada da garantia prestada pelo imputado;
  - 11.4.4.1. Se não houver garantia prestada ou a multa for de valor superior a essa, responderá o imputado pela diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo Tribunal de Justiça de Alagoas ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente;
- 11.4.5. O CONTRATADO sujeitar-se-á ao impedimento de licitar e contratar com o Estado de Alagoas nas seguintes hipóteses e prazos:
  - 11.4.5.1. até 90 (noventa) dias, quando deixar de entregar, no prazo estabelecido no Edital, documentação exigida para o certame, ou não mantiver a proposta;
  - 11.4.5.2. até 12 (doze) meses, quando não celebrar o contrato ou a ata de registro de preços;
  - 11.4.5.3. até 24 (vinte e quatro) meses, quando ensejar o retardamento ou falhar na execução do contrato ou da ata de registro de preços; e
  - 11.4.5.4. de 24 (vinte e quatro) a 60 (sessenta) meses, quando apresentar documentação falsa exigida para o certame, fraudar a licitação ou na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.
- 11.4.6. A sanção de descredenciamento nos sistemas cadastrais de fornecedores do Estado de Alagoas é acessória da aplicação da sanção de impedimento de licitar e contratar com o Estado de Alagoas, constituindo restrição que deve ostentar a mesma amplitude e perdurar pelo mesmo prazo desta;
- 11.4.7. As retenções ou glosas no pagamento se darão na forma e nas condições estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviço (item 8 deste TR).

## 11.5. DO PAGAMENTO

- 11.5.1. O pagamento dos serviços será efetuado mensalmente, após a medição dos serviços realizados e apuração da observância do acordo de Nível Mínimo de Serviço, cujo descumprimento gerará glosas na fatura mensal.
- 11.5.2. As notas fiscais deverão consignar, concomitantemente ao período considerado, os descontos proporcionais relativos ao desempenho da CONTRATADA no que diz respeito ao atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos no edital e contrato, e serão acompanhadas das respectivas memórias de cálculo dos descontos lançados.
- 11.5.3. Os pagamentos serão efetuados, em moeda corrente nacional, em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento definitivo, mediante apresentação da seguinte documentação:
  - 11.5.3.1. Nota fiscal/fatura discriminativa, em via única, devidamente atestada pelo GESTOR DO CONTRATO;
  - 11.5.3.2. CND – Certidão Negativa de Débitos para com a Previdência Social;
  - 11.5.3.3. CRF – Certificado de Regularidade de FGTS, expedido pela Caixa Econômica Federal;
  - 11.5.3.4. Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais, expedida pela Receita Federal do Brasil;
  - 11.5.3.5. Certidão negativa de débitos trabalhistas, emitido pelo TST – Tribunal Superior do Trabalho;
  - 11.5.3.6. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual ou Municipal do domicílio ou sede da licitante;
- 11.5.4. Considera-se para efeito de pagamento o dia da entrega da O.B. na unidade bancária;
- 11.5.5. Não será admitida a emissão de faturas com vencimentos diversos correspondentes ao mesmo mês;
- 11.5.6. A apresentação de nota fiscal/fatura com incorreções ou desacompanhada da documentação requerida implicará na sua devolução à Empresa Contratada para regularização, devendo o prazo de pagamento ser contado a partir da data de sua reapresentação;
- 11.5.7. Poderá ser deduzida do valor da Nota Fiscal de Serviços/Fatura, multa imposta pelo Tribunal de Justiça, se for o caso.
- 11.5.8. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo Contratante, entre a data de pagamento prevista para o pagamento e o efetivo adimplemento da parcela, será aquela resultante da aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I * N * VP$$

Onde:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga;

I = índice de atualização financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = TX \quad I = (6/100) / 365 \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

## 12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

- 12.1. Os recursos necessários ao atendimento das despesas correrão à conta dos recursos orçamentários e serão designados pelo Fundo Especial de Modernização do Poder Judiciário - FUNJURIS.

- 12.2. O pagamento será efetuado de forma parcelada, em periodicidade mensal, cujo interstício inicial ocorrerá a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo da fase de implantação, descontado o valor das penalidades e descontos por descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço, se houver.

### 13. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 13.1. O contratação vigorará por 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado ao tempo permitido em lei, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração.
- 13.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.
- 13.3. Todos os equipamentos e materiais utilizados para a prestação do serviço deverão ser retirados das dependências da CONTRATANTE, quando cessar a prestação de serviços, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a comunicação formal. Após este prazo, o TJAL poderá dar a destinação que julgar conveniente aos equipamentos não retirados.

### 14. DO REAJUSTE DE PREÇOS

- 14.1. Os preços contratados poderão ser reajustados em atendimento a pedido expresso da CONTRATADA, que somente poderá ser apresentado ao CONTRATANTE a partir do dia seguinte àquele no qual estejam completos 12 (doze) meses da data de apresentação da proposta ou da data do último reajuste, conforme o caso;
- 14.2. O percentual de reajuste que eventualmente venha a ser deferido terá, como limite máximo, a variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, ocorrida nos 12 (doze) meses imediatamente anteriores à data do pedido de reajuste e somente será devido da data do pedido de reajuste em diante;

### 15. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

#### 15.1. REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO

- 15.1.1. De acordo com o Art. 4º do Decreto nº 5.450/2005, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, preferencialmente na sua forma eletrônica, com julgamento pelo critério de menor preço por valor global.
- 15.1.2. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los. Caracterizando-se como “serviço comum” conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.

#### 15.2. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA HABILITAÇÃO

- 15.2.1. Declaração ou outro documento comprobatório, que a LICITANTE tem autorização da ANATEL para explorar os serviços objeto deste Termo de Referência, para oferecer serviços de dados através de pontos de presença, compostos de redes e circuitos de telecomunicações;
- 15.2.2. Atestado de capacidade técnica, em nome da empresa, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante tenha executado a contento, pelo período mínimo de 12 (doze) meses:
- 15.2.2.1. O fornecimento de canal de comunicação com a Internet, com velocidade de, pelo menos, 800 Mbps;
- 15.2.2.2. A prestação de serviço de proteção contra ataques distribuídos de negação de serviço (DDoS)

- 15.2.3. Declaração emitida pelo ARREMATANTE que comprove possuir POPs (Points of Presence) próprios no Brasil, sendo exigido a presença de pelo menos 1 (um) POP na cidade de Maceió/AL. Somente serão aceitos como POPs válidos aqueles que possuam largura de banda mínima de 1 Gbps e apresentem redundância nos links de comunicação de dados com o “backbone” da prestadora de serviço;
- 15.2.4. Declaração da empresa fornecedora do link de acesso à Internet através do seu backbone IP, informando que a licitante possui interligação direta, através de canais dedicados, a pelo menos 2 (dois) outros AS nacionais e a pelo menos 2 (dois) AS internacionais. A CONTRATADA deverá informar quais são os AS's, comprovado por meio de relatórios de peering de sites como <http://asrank.caida.org/>, <http://bgp.he.net/> ou outros que forneçam informações sobre BGP peering, que mostrem que seu Backbone de Internet possui os canais diretos aos AS nacionais e internacionais e as rotas alternativas. As bandas de saída entre os AS (nacional e internacional) deverão somar pelo menos 5 (cinco) Gbps;
- 15.2.5. Declaração emitida pela empresa, que o acesso a ser utilizado para a prestação do serviço “last mile” emprega exclusivamente tecnologia de fibra óptica, interligando desde o POP (point of presence) ao roteador CE, devendo sua terminação ocorrer diretamente no Datacenter (sala-cofre) do CONTRATANTE;
- 15.2.6. A ARREMATANTE deverá apresentar documentação técnica da solução, descrevendo:
  - 15.2.6.1. diagrama de fornecimento da solução;
  - 15.2.6.2. relação detalhada de equipamentos ativos que serão fornecidos e instalados, indicando marca e modelo de cada equipamento;
  - 15.2.6.3. projeto de encaminhamentos e implantação inicial do serviço, indicando trajeto da(s) fibra(s) óptica(s) entre o backbone da rede da LICITANTE até o edifício-sede da CONTRATANTE;
- 15.2.7. Os atestados solicitados deverão conter no mínimo: o nome e o cargo do responsável que os assinar, a indicação de cumprimento da obrigação de forma e qualidade satisfatórias.
- 15.2.8. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresa pertencente ao mesmo grupo empresarial da licitante, sua subsidiária, controlada ou controladora e por empresa na qual haja pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da licitante.
- 15.2.9. A equipe técnica da CONTRATANTE se reserva o direito de realizar diligências, visitas técnicas e entrevistas, de modo a certificar-se da veracidade dos documentos apresentados pela empresa ARREMATANTE.

## 16. DA VISTORIA FACULTATIVA

- 16.1. A licitante poderá vistoriar o local onde serão executados os serviços, objeto deste Pregão, em companhia de um servidor do TJAL, para inteirar-se das condições das instalações e do grau de dificuldade existentes;
- 16.2. O horário para visita será realizado das 08 às 14 horas, o qual deverá ser agendado, com antecedência mínima de 24 (vinte quatro) horas;
- 16.3. A vistoria técnica ocorrerá até a data final para o recebimento das propostas;
- 16.4. Um Termo de Vistoria Facultativa será emitido após a conclusão da visita. Um modelo deste termo está presente no ANEXO I – MODELO DE TERMO DE VISTORIA;
- 16.5. A licitante que optar por não realizar vistoria não poderá alegar desconhecimento das condições de execução dos serviços para desobrigar-se do contrato.

## 17. DA GARANTIA CONTRATUAL

- 17.1. Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive indenização a terceiros e multas eventualmente aplicadas, a CONTRATADA apresentará garantia de 5% (cinco) por cento do valor total do contrato em uma das modalidades estabelecidas no art. 56 da Lei nº 8.666/1993, no prazo de

até 10 (dez) dias úteis após a data da sua assinatura, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE;

- 17.2. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do Contrato por dia de atraso, até o limite de 2% (dois por cento);
- 17.3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993;
- 17.4. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:
  - 17.4.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
  - 17.4.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
  - 17.4.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
  - 17.4.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 17.5. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada;
- 17.6. A garantia deverá vigorar durante todo o período de vigência contratual, mantendo-se válida até 03 (três) meses após o término deste Contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação;
- 17.7. Havendo opção pela modalidade caução em dinheiro, o valor deverá ser depositado em conta-caução em uma conta a ser designada pelo CONTRATANTE;
- 17.8. A garantia ficará sob a responsabilidade e à ordem do CONTRATANTE;
- 17.9. A garantia será considerada extinta:
  - 17.9.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e
  - 17.9.2. Após o prazo estabelecido no subitem 17.6, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.
- 17.10. O CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria;
- 17.11. Havendo repactuação de preços, acréscimo ou supressão de serviços, a garantia será acrescida ou devolvida, guardada a proporção de 5% (cinco por cento) sobre o valor resultante da alteração, conforme o art. 56 §4º, da Lei 8.666/1993;
- 17.12. Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo de 05 (cinco) dias, contados da data em que for notificada, pelo CONTRATANTE.

Integrante Demandante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Magno Vitório de Farias Fragoso Diretor da DIATI	Christiano Rossini Martins Costa Analista Judiciário	Igor Frassy Técnico Judiciário



## 18. ANEXO I – MODELO DE TERMO DE VISTORIA

### TERMO DE VISTORIA

Declaro, para fins de participação na licitação em epígrafe, que vistoriei minuciosamente o ambiente técnico do CONTRATANTE e que tomei conhecimento de todas as informações necessárias à execução do contrato e proclamo estar ciente da complexidade dos serviços, bem como dos termos e condições descritos no respectivo edital e seus anexos.

Maceió-AL, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

---

#### CARIMBO E ASSINATURA OU ASSINATURA DIGITAL DO RESPONSÁVEL/REPRESENTANTE DA EMPRESA

Nome legível: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

---

#### CARIMBO E ASSINATURA OU ASSINATURA DIGITAL DO REPRESENTANTE DO CONTRATANTE

## 19. ANEXO II – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

### TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

A empresa **[RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL]**, pessoa jurídica com sede em **[ENDEREÇO]**, inscrita no CNPJ/MF com o n.º **[N.º DE INSCRIÇÃO NO CNPJ/MF]**, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA RECEPTORA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas – TJAL, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do TJAL reveladas à EMPRESA RECEPTORA em função da prestação dos serviços objeto do contrato **[Nº DO CONTRATO]**.

2. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.

3. A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do TJAL, das informações restritas reveladas.

4. A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços ao TJAL, as informações restritas reveladas.

5. A EMPRESA RECEPTORA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao TJAL, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

6. A EMPRESA RECEPTORA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

7. A EMPRESA RECEPTORA obriga-se a informar imediatamente ao TJAL qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

8. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do TJAL, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o TJAL e a EMPRESA



RECEPTORA sem qualquer ônus para o TJAL. Nesse caso, a EMPRESA RECEPTORA, estará sujeita, por ação ou omissão, além das multas definidas no Termo de Referência, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo TJAL, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

9. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas do TJAL. E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA RECEPTORA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Maceió, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

[NOME DA EMPRESA RECEPTORA]

---

Nome:

Nome:

**20. ANEXO III – PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS**

<b>Id.</b>	<b>Descrição do Bem ou Serviço</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor mensal</b>	<b>Valor total (36 meses)</b>
<b>1</b>	Link de comunicação com a internet, de acordo com as especificações do edital	1	R\$ _____,____	R\$ _____,____
<b>2</b>	Serviço de proteção contra ataques distribuídos de negação de serviço (Distributed Denial of Service - DDoS)	1	R\$ _____,____	R\$ _____,____
<b>3</b>	Instalação e configuração da solução	1	-	R\$ _____,____
<b>VALOR GLOBAL DA PROPOSTA</b>				<b>R\$ _____,____</b>