

**TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO  
DE SERVIÇO DE LINK MPLS E INTERNET  
DEDICADA**



## 1. Objeto

Contratação de serviço de tecnologia da informação, transmissão e recepção de dados, que permita o tráfego de informações em caráter corporativo entre as unidades da Estância Ecológica Sesc Pantanal, utilizando o protocolo MPLS/IP e Internet Dedicada.

## 2. Justificativa

A contratação da nova rede, permitirá adotar mecanismos com vistas a melhorar a conectividade e suas velocidades, agregar novos serviços necessários para qualidade do link, elevar a segurança das operações realizadas através da rede, com especial atenção aos aspectos de alta disponibilidade, resultando em melhoria da conectividade das demais sub redes que estão conseqüentemente interligadas.

Além disso, foi realizada análise minuciosa da rede atual, levando-se em consideração as perspectivas de crescimento dos nossos processos de TI, que cada dia se tornam mais dependentes do ambiente virtual, sendo necessário portanto, o aumento da velocidade da rede.

## 3. Velocidade dos Serviços

### MPLS

ITEM	VELOCIDADE	UNIDADE	FUNÇÃO
01	140 MBPS	BASE ADMISTRATIVA	MPLS –NÓ PRINCIPAL
02	80 MBPS	HOTEL SESC	MPLS – DADOS CORPORATIVOS
03	20 MBPS	P. SERRA AZUL	MPLS – DADOS CORPORATIVOS
04	40 MBPS	CAP - POCONÉ	MPLS – DADOS CORPORATIVOS

### INTERNET

ITEM	VELOCIDADE	UNIDADE	FUNÇÃO
01	100 MBPS	BASE ADMISTRATIVA	INTERNET CORPORATIVO – IP FIXO

## 4. Requisitos Técnicos da Solução

4.1 A comunicação seguirá via rádio enlace, com frequência homologada junto a ANATEL, partindo inicialmente do nó principal (Base Administrativa) para as unidades, atendendo as necessidades de Voz, Vídeo e Dados, utilizando a tecnologia MPLS (Multi-Protocol Label Switching) definido pela RFC 3031.

## 5. Responsabilidade da Contratada

- 5.1 A contratada deverá estar apta a instalar pontos de Rede MPLS localizados nas unidades: Base Administrativa, Hotel Sesc Porto Cercado, Centro de Atividade de Poconé e Parque Sesc Serra Azul;
- 5.2 Será de responsabilidade da contratada fornecer todos os equipamentos e meios necessários à plena prestação dos serviços com qualidade;
- 5.3 Os rádios deverão estar homologados em uma frequência autorizada, devidamente registrada, através de projeto, junto a Anatel;
- 5.4 Disponibilizar serviços de assistência técnica qualificada, relativos a prestação do serviço objeto desse instrumento sem ônus;
- 5.5 O atendimento para realização dos serviços, no caso de inoperância, a contratada deverá disponibilizado uma equipe 24h x 7 dias por semana com prazo para solucionar o problema em no máximo 4 horas, a partir da abertura do chamado;
- 5.6 Manter a serviço com nível de qualidade aceitável a banda contratada, levando em consideração que os saltos entre o nó principal e as unidades da EESP, não pode ultrapassar a latência entre 20 à 35ms na média geral;
- 5.7 Fornecer uma ferramenta para gerenciamento web dos tráfegos dos dados de todos os sites com sistema de alerta via e-mail quando houver inoperância ou falhas;
- 5.8 Incorporar junto a solução apresentada um canal direto para eventual suporte técnico, para abertura de chamados via internet ou telefone;
- 5.9 Todos os chamados abertos serão referente as atividades relacionadas aos serviços prestados, englobando, configuração, recuperação, alteração e remoção de equipamentos, configuração de roteadores, roteamento de endereçamento IPs da nossa rede corporativa, implantação de QoS (Quality-of-Service) e outros protocolos que necessitem de prioridade na comunicação;
- 5.10 Qualquer infraestrutura física necessária após a implantação da rede MPLS é de responsabilidade da contratada;
- 5.11 A largura da banda deverá estar sempre disponível na totalidade do fluxo contratado;
- 5.12 Faz parte da prestação do serviço, além da porta de interconexão de forma dedicada, o transporte de sinal até o datacenter de cada unidade, ou seja instalação de cabos, roteadores, fibras ópticas, rádios e outros equipamentos necessários à prestação dos serviços;
- 5.13 A contratada deverá fornecer caso houver indisponibilidade dos serviços um segundo *link* com menor capacidade para prover a comunicação das unidades, até o restabelecimento do *link* principal;

- 5.14 Deverá atender às Normas Técnicas Brasileiras e Regulamentações da Anatel, quando esses não forem descritos neste termo;
- 5.15 Os equipamentos instalados serão de propriedade da contratada, que deverá ser responsável pela atualização e manutenção dos mesmos;
- 5.16 Fornecer um plano de implantação, contendo prazos de cada etapa até a fase de testes e entrega final;
- 5.17 A contratada deverá estar plenamente de acordo com as normas ISO/IEC NBR 27002 e RFC 3871.

## 6. Responsabilidade da Contratante

- 6.1 Fiscalizar o perfeito cumprimento do contrato;
- 6.2 Disponibilizar equipe técnica para realização dos testes após a entrega do serviço;
- 6.3 Comunicar à contratada, sobre possíveis irregularidades observadas no decorrer da implantação para adoção imediata de providências;
- 6.4 Realizar o pagamento mensal conforme utilização dos serviços durante a vigência do contrato;
- 6.5 Disponibilizar torres nas unidades Hotel Porto Cercado e Parque Sesc para a instalação dos equipamentos para a interconexão do enlace com o nó principal;
- 6.6

## 7. Classificação de Eventos

(A) EMERGENCIAL	São consideradas como “Emergência” todas as falhas cujas consequências tenham impactos sobre os serviços, o tráfego, a tarifação e/ou recursos de manutenção que exijam ação corretiva imediata (independente da hora, do dia ou do dia da semana).
(B) ALTA PRIORIDADE	Problemas que não prejudicam significativamente o funcionamento dos serviços. São problemas graves ou perturbações que afetam um determinado ponto, sendo necessário análise técnica. Exemplo: Degradação da performance.
(C) CONSULTA	Consulta geral e problemas secundários que têm um efeito pequeno na funcionalidade dos serviços. Exemplo: Questionamentos operacionais.

NÍVEL	TEMPO DE ATENDIMENTO DO SUPORTE	TEMPO PARA RESPOSTA DO DIAGNÓSTICO	TEMPO PARA SOLUÇÃO DEFINITIVA DO PROBLEMA
A	Até 15 minutos	Até 30 minutos	Até 4 horas
B	Até 15 minutos	Até 8 horas	Até 8 horas
C	Até 15 minutos	Até 8 horas	Até 1 dia

## 8. Segurança da Informação

8.1 Os serviços de atendimento e suporte devem ser organizados segundo as recomendações da Information Technology Infrastructure Library, versão 3. Devem ser implementados pela contratada os processos ITILv3 referentes a:

### a) Service Transition

- Service Asset and Configuration Management
- Service Validation and Testing
- Release and Deployment Management
- Change Management
- Knowledge Management
- Project Management (Transition Planning and Support)

### b) Service Operation

- Event Management
- Incident Management
- Problem Management
- Request Fulfillment
- Access Management

➤ IT Operations Management

c) **Continual Service Improvement**

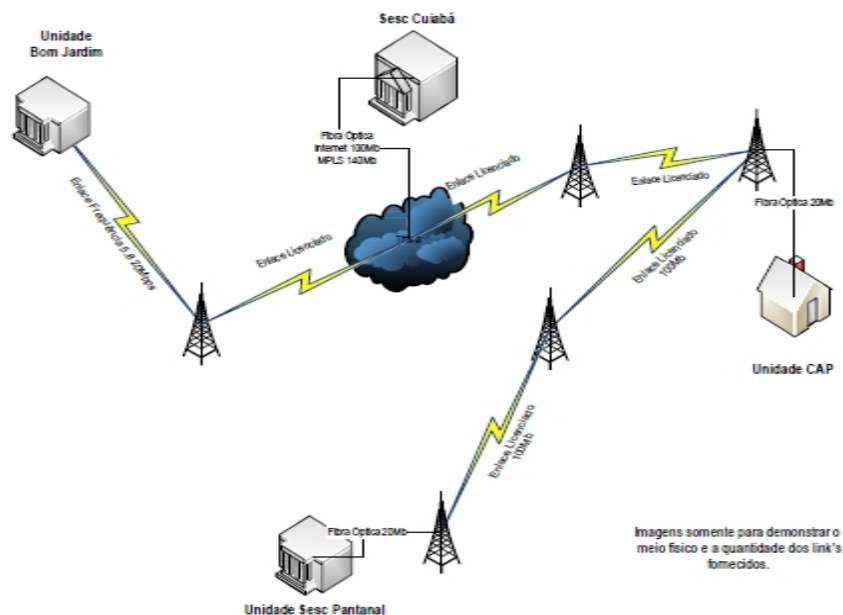
➤ Service Level Management

➤ Service Measurement and Reporting

8.2 Após a implantação a contrata deverá fornecer as seguintes informações:

- Relatório mensal contendo informações sobre as atividades executadas e os índices de desempenho;
- Encaminhar um relatório das atualizações e correções que possam ocasionar parada dos serviços com 48h de antecedência;
- Relatório mensal das métricas de inoperância conforme descrito no contrato.

## 9. Topologia



Setor de Tecnologia  
Serviço Social do Comércio Sesc