

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DADO DO ÓRGÃO GERENCIADOR

Órgão: Secretaria Municipal de Trabalho e Promoção Social

CNPJ: 18.148.649/0001-10

Endereço: Vila Americana

CEP: 68.143-000.

Cidade: Belterra-PA

2. OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERNET, VISANDO ATENDER AS NECESSIDADES DA SEMTEPS E SETORES VINCULADOS.

3. JUSTIFICATIVA

A internet tornou-se uma ferramenta essencial para os serviços administrativos, proporcionando diversos benefícios que otimizam os processos, aumentam a produtividade e facilitam a comunicação. Entre os principais impactos positivos da internet na administração pública, podemos destacar:

- **Automação de Tarefas:** A internet permite automatizar diversas tarefas repetitivas e manuais, como envio de e-mails, geração de relatórios e organização de documentos. Isso libera os profissionais para se concentrarem em atividades mais estratégicas e complexas, otimizando o tempo e aumentando a produtividade.
- **Acesso Rápido à Informação:** Com a internet, os profissionais administrativos têm acesso instantâneo a uma vasta quantidade de informações, como legislações, jurisprudências, dados estatísticos e modelos de documentos. Isso facilita a pesquisa e a tomada de decisões, agilizando os processos administrativos.
- **Comunicação Fluida:** A internet oferece diversos canais de comunicação, como e-mail, videoconferência e mensagens instantâneas, que permitem que os profissionais administrativos se comuniquem de forma rápida, eficiente e segura com colegas, superiores, fornecedores e cidadãos. Isso facilita o trabalho em equipe, a colaboração e a resolução de problemas.

- **Transparência da Gestão Pública:** A internet permite que os órgãos públicos publiquem informações sobre suas atividades, como orçamentos, contratos, licitações e prestações de contas, em portais de transparência. Isso aumenta a transparência da gestão pública e permite que os cidadãos acompanhem o uso dos recursos públicos.
- **Diminuição do Uso de Papel:** A internet permite reduzir o uso de papel, diminuindo custos com impressão, armazenamento e transporte de documentos. Isso também contribui para a preservação do meio ambiente.
- **Otimização de Processos:** A automação de tarefas e o acesso rápido à informação proporcionados pela internet contribuem para a otimização dos processos administrativos, reduzindo custos com mão de obra e materiais.
- **Negociações Online:** A internet permite que os órgãos públicos realizem compras e licitações online, o que pode levar à obtenção de melhores preços e condições de pagamento.

Em resumo, a internet se tornou uma ferramenta essencial para a administração pública, proporcionando diversos benefícios que otimizam os processos, aumentam a produtividade, facilitam a comunicação, melhoram a qualidade dos serviços públicos e contribuem para a modernização do Estado.

Os serviços de internet deverão atender às necessidades das seguintes unidades:

- Setor Administrativo-SEMTEPS;
- Centro de Referência de Assistência Social –CRAS (prédio 1)
- Centro de Referência de Assistência Social –CRAS (prédio 2)
- Centro de Referência Especializado de Assistência Social-CREAS;
- Casa dos Conselhos Municipais;
- Conselho Tutelar;
- Centro de Convivência do Idoso;
- Delegacia de Polícia Civil;

4. DETALHAMENTO DO OBJETO

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTD
------	-----------	-----	-----

1.	Fornecimento de serviço empresarial de internet ininterrupto a ser instalado no prédio da SEMTEPS sito à Vila Americana, s/n, Centro –Beltterra-Pará com link dedicado via fibra óptica, instalação da rede interna e equipamentos necessários para o funcionamento inclusos e garantia de 100% banda contratada com suporte técnico para atender as demandas da Secretaria de Trabalho e Promoção Social e setores vinculados.Com velocidade de download de 100 Mbps e Upload de 100 Mbps.	MÊS	12
2.	Fornecimento de serviço empresarial de internet ininterrupto a ser instalado no prédio do CRAS sito Estrada 04, Centro de Beltterra-PA (1ºprédio) com link dedicado via fibra óptica, instalação da rede interna e equipamentos necessários para o funcionamento inclusos e garantia de 100% banda contratada com suporte técnico para atender as demandas da Secretaria de Trabalho e Promoção Social e setores vinculados.Com velocidade de download de 100 Mbps e Upload de 100 Mbps.	MÊS	12
3.	Fornecimento de serviço empresarial de internet ininterrupto a ser instalado no prédio do CRAS sito Estrada 04, Centro de Beltterra-PA (2º prédio) com link dedicado via fibra óptica, instalação da rede interna e equipamentos necessários para o funcionamento inclusos e garantia de 100% banda contratada com suporte técnico para atender as demandas da Secretaria de Trabalho e Promoção Social e setores vinculados.Com velocidade de download de 100 Mbps e Upload de 100 Mbps.	MÊS	12
4.	Fornecimento de serviço empresarial de internet ininterrupto a ser instalado no prédio do Conselho Tutelar sito à Rua Zenilda Oliveira nº472, bairro vereadora Malu, Beltterra-PA com link dedicado via fibra óptica, instalação da rede interna e equipamentos necessários	MÊS	12

	para o funcionamento inclusos e garantia de 100% banda contratada com suporte técnico para atender as demandas da Secretaria de Trabalho e Promoção Social e setores vinculados.Com velocidade de download de 100 Mbps e Upload de 100 Mbps.		
5.	Fornecimento de serviço empresarial de internet ininterrupto a ser instalado no prédio da Casa dos Conselhos sito à Estrada 1 em frente ao correio, Centro –Beltterra-Pará com link dedicado via fibra óptica, instalação da rede interna e equipamentos necessários para o funcionamento inclusos e garantia de 100% banda contratada com suporte técnico para atender as demandas da Secretaria de Trabalho e Promoção Social e setores vinculados.Com velocidade de download de 100 Mbps e Upload de 100 Mbps.	MÊS	12
6.	Fornecimento de serviço empresarial de internet ininterrupto a ser instalado no prédio do CCIB sito à Rua ABC s/n Centro –Beltterra-Pará com link dedicado via fibra óptica, instalação da rede interna e equipamentos necessários para o funcionamento inclusos e garantia de 100% banda contratada com suporte técnico para atender as demandas da Secretaria de Trabalho e Promoção Social e setores vinculados.Com velocidade de download de 100 Mbps e Upload de 100 Mbps.	MÊS	12
7.	Fornecimento de serviço empresarial de internet ininterrupto a ser instalado no prédio do CREAS sito a Rua Pindobal, s/n, Bairro Vereadora Malu –Beltterra-Pará com link dedicado via fibra óptica, instalação da rede interna e equipamentos necessários para o funcionamento inclusos e garantia de 100% banda contratada com suporte técnico para atender as demandas da Secretaria de Trabalho e Promoção Social e setores vinculados.Com velocidade	MÊS	12

	de download de 100 Mbps e Upload de 100 Mbps.		
8.	Fornecimento de serviço empresarial de internet ininterrupto a ser instalado no prédio da delegacia de Polícia Civil sito a Estrada Um, s/n, Bairro Centro –Beltterra-Pará com link dedicado via fibra óptica, instalação da rede interna e equipamentos necessários para o funcionamento inclusos e garantia de 100% banda contratada com suporte técnico para atender as demandas da Secretaria de Trabalho e Promoção Social e setores vinculados.Com velocidade de download de 100 Mbps e Upload de 100 Mbps.	MÊS	12

5. DO PREÇO A SER PAGO PELA EXECUÇÃO DO OBJETO

CONTRATUAL

- 5.1 Os serviços do objeto desta contratação deverão ser pago apenas quando houver a execução dos serviços;
- 5.2 Os preços serão fixos e irrevogáveis;

6. FUNDAMENTO LEGAL

- 6.1 Lei nº. 14.133/2021.

7. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 7.1 A vigência do objeto deste Contrato será até dia 31 de dezembro de 2025 a - contar da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por igual período nos termos da Lei nº 14.133/2021 e alterações posteriores.
- 7.2 A prorrogação de que trata o item anterior, somente poderá ser feita através de Termo Aditivo.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1 A empresa contratada para fornecer serviços de internet à Secretaria Municipal de Trabalho e Promoção Social-SEMTEPS assume diversos deveres essenciais para garantir o bom funcionamento das atividades do órgão e setores vinculados e a qualidade da conexão para seus servidores e usuários.

8.2 Devido as características do serviço, há necessidade de realização de manutenções (corretivas/preventivas/adaptativas/evolutivas) pela Contratada e sempre que houver algum dano ou mudança de setor, visando a conservação da disponibilidade do serviço e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

8.3. A Contratada deverá dispor de suporte **24 horas, 7 dias por semana** e disponibilizar no máximo em **2 (duas) horas** a partir do momento do chamado, equipe qualificada para manutenção, suporte e reparo necessários para atender prontamente as solicitações da Secretaria Municipal de Trabalho e Promoção Social-SEMTEPS.

8.4. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências de maneira eletrônica ou por via telefônica.

8.5. Os serviços de assistência técnica e suporte deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

8.6. Os serviços devem ser prestados a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço, emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

8.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

Também é obrigação da contratada:

- **Tecnologia:** Fornecer o tipo de tecnologia contratada, garantindo estabilidade, velocidade e confiabilidade da conexão.
- **Velocidade:** Manter a velocidade mínima e máxima contratadas, atendendo às necessidades da SEMTEPS
- **Local de instalação:** Realizar a instalação do serviço no local indicado pela SEMTEPS, dentro do prazo contratado, obedecendo às normas técnicas e de segurança.
- **Configuração:** Configurar os equipamentos e softwares de acordo com as especificações da SEMTEPS, garantindo a conectividade e o acesso aos recursos da internet.

Suporte técnico:

- **Atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana:** Oferecer suporte técnico ininterrupto para atender às demandas da SEMTEPS, solucionando problemas de conexão, configuração e equipamentos de forma rápida e eficiente.
- **Canais de atendimento:** Disponibilizar diversos canais de atendimento, como telefone, e-mail, chat online e portal de serviços, facilitando o acesso ao suporte técnico pela SEMTEPS.
- **Tempo médio de resposta:** Atender as solicitações de suporte dentro do tempo médio de resposta contratado, minimizando o impacto de problemas na produtividade da SEMTEPS.
- **Monitoramento constante:** Monitorar a qualidade da internet, identificando e solucionando problemas antes que impactem os usuários.
- **Notificação imediata:** Notificar imediatamente a SEMTEPS em caso de indisponibilidade do serviço, informando a causa do problema e as medidas em andamento para sua resolução.
- **Outros serviços:**
- **Fornecimento de equipamentos:** O contratado deve fornecer roteadores e outros equipamentos necessários para o funcionamento do serviço de internet, garantindo sua qualidade e segurança.
- **Soluções de segurança:** Implementar soluções de segurança para proteger a rede da SEMTEPS contra ataques cibernéticos, outras ameaças, garantindo a confidencialidade dos dados e a privacidade dos usuários.
- **Relatórios de desempenho:** Fornecer relatórios periódicos sobre o desempenho do link de internet, incluindo indicadores de velocidade, disponibilidade e qualidade do serviço.

- **Licenças e Certificações:** Possuir todas as licenças e certificações necessárias para operar como provedor de serviços de internet, garantindo a qualidade e a legalidade do serviço prestado.
- **Normas Técnicas:** Seguir rigorosamente as normas técnicas e de segurança aplicáveis à instalação, operação e manutenção de redes de internet, garantindo a segurança dos usuários e a confiabilidade do serviço.
- **Legislação de Proteção de Dados:** Cumprir integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), protegendo os dados dos usuários da SEMTEPS e garantindo a privacidade de suas informações.
- **Termos do Contrato:** Cumprir rigorosamente todas as cláusulas e obrigações previstas no contrato de prestação de serviços, zelando pela qualidade do serviço e pela satisfação da SEMTEPS.
- **Prestar informações claras e precisas:** Fornecer informações claras, precisas e atualizadas sobre o serviço de internet, incluindo status da conexão, histórico de problemas e soluções implementadas.
- **Ser proativo na resolução de problemas:** Buscar soluções proativas para problemas que afetem o serviço de internet, minimizando o impacto na produtividade da SEMTEPS e na qualidade da experiência dos usuários.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- a) Efetuar os pagamentos correspondentes as faturas emitidas dentro do prazo legal;
- b) Proporcionar todas as facilidades necessárias à boa execução do objeto desta contratação;
- c) Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA;
- d) Permitir acesso aos funcionários da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, aos locais onde será entregue o objeto deste Termo de Referência, nos horários de expediente normal ou em outros horários constantes em acordos firmados entre as partes.

10. FISCALIZAÇÃO

10.1 A fiscalização e acompanhamento da execução do Contrato serão realizados por Fiscal do contrato, observando-se as disposições contidas na lei 14.133/2021.

11. PRAZO E LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DO OBJETO

11.1 O prazo de entrega de prestação de serviços será de imediato, após solicitação da Secretaria Municipal de Trabalho e Promoção Social-SEMTEPS.

11.2 A SEMTEPS será responsável pela definição dos serviços que são objeto deste Termo de Referência, conforme sua necessidade, descrito na Requisição ou documento similar.

12. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1 As despesas para execução do objeto desta Licitação correrão à conta da dotação orçamentária orçamentária referente ao ano de 2025 e será descrita no ato da contratação.

13. DECLARAÇÃO DO SOLICITANTE

13.1 Declaramos que este Termo de Referência está de acordo com a Lei nº 14.133/2021.

Belterra, 11 de dezembro de 2024.

semteps@belterra.pa.gov.br
Vila Americana, Centro, Belterra-Pá

HERICA SANTOS
BECHARA:75935
953234

Assinado de forma digital por HERICA SANTOS
BECHARA:75935953234
DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Secretaria da Receita
Federal do Brasil - RFB, ou=RFB e CPF A3,
ou=SEM BRANCO, ou=23917962000105,
ou=presencial, cn=HERICA SANTOS
BECHARA:75935953234
Dados: 2024.12.11 11:33:54 -03'00'

HERICA SANTOS BECHARA
Secretária Municipal de Trabalho e Promoção Social-SEMTEPS
Decreto nº 055/2023