



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL - PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA

Objeto: Contratação de empresa(s) especializada(s) em comunicação de dados por meio de rede IP para prestação de serviços de conexão à internet através de acesso dedicado com proteção anti-DDoS nativa, por 24 (vinte e quatro) meses em conformidade com o especificado:

1. DOS SERVIÇOS

- 1.1 Prestação de serviços de conexão à internet através de acesso dedicado com proteção anti-DDoS nativa de acordo com as especificações técnicas apresentadas neste Anexo.

2. ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO A SER CONTRATADO

- 2.1 O acesso à internet contratado será utilizado pelo SEMAE como uma infraestrutura híbrida para prover o acesso à sites hospedados localmente através da Internet, navegação de usuários, streaming e para trafegar dados para armazenamento de backup remoto.
- 2.2 A contratada não poderá bloquear, limitar ou filtrar de forma alguma o tráfego de entrada ou de saída do link, exceto por solicitação expressa do SEMAE.
- 2.3 O proponente deve ser o proprietário do link de conexão à internet diretamente ao cliente desde backbone (para os links 1 e 2 - SEDE SEMAE - não serão permitidos links originários do mesmo backbone, em virtude de prover alta disponibilidade em caso de inoperância de algum link).
- 2.4 O proponente deverá apresentar, no momento da assinatura do contrato, contrato de parceria como provedor junto a CPFL (Companhia Paulista de Força e Luz) para utilização dos postes do município de Piracicaba, e posteriormente o projeto com autorização do trajeto até o SEMAE, além do detalhamento do backbone de cada link (mapeamento bgp - border gateway protocol).

3. PRAZO PARA IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.1 A contratada terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados da emissão da Ordem de Serviço (mediante necessidade interna, após assinatura do contrato), para realizar integralmente toda a instalação, configuração e ativação dos serviços, estando as redes totalmente operacionais ao término deste prazo.

4. REQUISITOS ESPECÍFICOS DO SERVIÇO: ACESSO À INTERNET SEDE SEMAE - LINK 1

- 4.1 O circuito deverá ser provido por acesso digital dedicado por meio não compartilhado por outra porta, para conexão a um roteador de borda do backbone da licitante, com taxa mínima efetiva de 500 mbps (quinhentos megabits por segundo), balanceável conforme demanda, dividido em, no mínimo, 2 (duas) interfaces físicas.
- 4.2 O circuito de acesso deverá absorver 100% (cem por cento) do tráfego da internet referente à velocidade contratada, garantindo o não descarte de pacotes para a faixa coberta pela capacidade contratada para essa porta.



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

- 4.3 O meio físico de chegada - "última milha" - ao SEMAE deverá ser através de cabo ótico, não sendo permitido o uso de par metálico para este fim.
- 4.4 O equipamento de conversão ótico-elétrico também deverá ser fornecido pela contratada e será instalado nas dependências do SEMAE.
- 4.5 A contratada deverá fornecer todos os ETRs (Equipamentos Terminais de Rede) e se responsabilizar por sua manutenção a fim de garantir os níveis de serviço contratados, devendo seu custo estar contemplado nos preços apresentados em sua proposta.
- 4.6 Todos os ETRs deverão atender as configurações especificadas no item 11 deste Anexo.
- 4.7 A contratada será responsável pelos serviços de configuração e gerenciamento até a porta LAN de seus ETRs, de forma a garantir o nível dos serviços contratados.
- 4.8 Deverá ser disponibilizada duas faixas de endereços IPv4 roteáveis na internet.
- 4.9 A faixa IP deverá possuir, no mínimo, 8 (oito) endereços IPv4 roteáveis na internet.
- 4.10 Deverá haver possibilidade do DNS (Domain Name System - Sistema de Nomes de Domínios) reverso na faixa de endereçamento IPv4 serem resolvidos por servidores indicados pela Divisão de TI do SEMAE.
- 4.11 Todos os endereços IPv4 fornecidos deverão pertencer a um AS - Autonomous System (Sistema Autônomo) da própria empresa, não sendo aceitos endereços pertencentes a terceiros.

5. REQUISITOS ESPECÍFICOS DO SERVIÇO: ACESSO À INTERNET SEDE SEMAE - LINK
2

- 5.1 O circuito deverá ser provido por acesso digital dedicado por meio não compartilhado por outra porta, para conexão a um roteador de borda do backbone da licitante, com taxa mínima efetiva de 500 mbps (quinhentos megabits por segundo), balanceável conforme demanda, dividido em, no mínimo, 2 (duas) interfaces físicas.
- 5.2 O circuito de acesso deverá absorver 100% (cem por cento) do tráfego da internet referente à velocidade contratada, garantindo o não descarte de pacotes para a faixa coberta pela capacidade contratada para essa porta.
- 5.3 O meio físico de chegada - "última milha" - ao SEMAE deverá ser através de cabo ótico, não sendo permitido o uso de par metálico para este fim.
- 5.4 O equipamento de conversão ótico-elétrico também deverá ser fornecido pela contratada e será instalado nas dependências do SEMAE.
- 5.5 A contratada deverá fornecer todos os ETRs (Equipamentos Terminais de Rede) e se responsabilizar por sua manutenção a fim de garantir os níveis de serviço contratados, devendo seu custo estar contemplado nos preços apresentados em sua proposta.
- 5.6 Todos os ETRs deverão atender as configurações especificadas no item 11 deste Anexo.
- 5.7 A contratada será responsável pelos serviços de configuração e gerenciamento até a porta LAN de seus ETRs, de forma a garantir o nível dos serviços contratados.



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

- 5.8 Deverá ser disponibilizada duas faixas de endereços IPv4 roteáveis na internet.
- 5.9 A faixa IP deverá possuir, no mínimo, 8 (oito) endereços IPv4 roteáveis na internet.
- 5.10 Deverá haver possibilidade do DNS (Domain Name System - Sistema de Nomes de Domínios) reverso na faixa de endereçamento IPv4 serem resolvidos por servidores indicados pela Divisão de TI do SEMAE.
- 5.11 Todos os endereços IPv4 fornecidos deverão pertencer a um AS - Autonomous System (Sistema Autônomo) da própria empresa, não sendo aceitos endereços pertencentes a terceiros.

6. REQUISITOS ESPECÍFICOS DO SERVIÇO: ACESSO À INTERNET AUDITÓRIO SEMAE - LINK MUSEU DA ÁGUA

- 6.1 O circuito deverá ser provido por acesso digital dedicado por meio não compartilhado por outra porta, para conexão a um roteador de borda do backbone da licitante, com taxa mínima efetiva de 100 mbps (cem megabits por segundo), balanceável conforme demanda, dividido em, no mínimo, 2 (duas) interfaces físicas.
- 6.2 O circuito de acesso deverá absorver 100% (cem por cento) do tráfego da internet referente à velocidade contratada, garantindo o não descarte de pacotes para a faixa coberta pela capacidade contratada para essa porta.
- 6.3 O meio físico de chegada - "última milha" - ao SEMAE deverá ser através de cabo ótico, não sendo permitido o uso de par metálico para este fim.
- 6.4 O equipamento de conversão ótico-elétrico também deverá ser fornecido pela contratada e será instalado nas dependências do SEMAE.
- 6.5 A contratada deverá fornecer todos os ETRs (Equipamentos Terminais de Rede) e se responsabilizar por sua manutenção a fim de garantir os níveis de serviço contratados, devendo seu custo estar contemplado nos preços apresentados em sua proposta.
- 6.6 Todos os ETRs deverão atender as configurações especificadas no item 8 deste Anexo.
- 6.7 A contratada será responsável pelos serviços de configuração e gerenciamento até a porta LAN de seus ETRs, de forma a garantir o nível dos serviços contratados.
- 6.8 Deverá ser disponibilizada duas faixas de endereços IPv4 roteáveis na internet.
- 6.9 A faixa IP deverá possuir, no mínimo, 8 (oito) endereços IPv4 roteáveis na internet.
- 6.10 Deverá haver possibilidade do DNS (Domain Name System - Sistema de Nomes de Domínios) reverso na faixa de endereçamento IPv4 serem resolvidos por servidores indicados pela Divisão de TI do SEMAE.
- 6.11 Todos os endereços IPv4 fornecidos deverão pertencer a um AS - Autonomous System (Sistema Autônomo) da própria empresa, não sendo aceitos endereços pertencentes a terceiros.

7. REQUISITOS ESPECÍFICOS DO SERVIÇO - ANTI-DDoS (para todos os links)

- 7.1 Características Técnicas de mitigação Anti-DDoS

- 7.1.1 A solução deve proteger a infraestrutura de Data Center como um todo, incluindo Firewall e IPS de borda, balanceadores e servidores HTTP e DNS (no caso, proteger suas tabelas de sessão e sockets de um ataque DDoS de longa duração e baixa banda);
- 7.1.2 Deverá operar sem tabela de sessão, do tipo "stateless";
- 7.1.3 A proponente deve mitigar ataques por 3 horas, caso o ataque ultrapasse o SLA de mitigação contratado;
- 7.1.4 O sistema de proteção em deverá estar implementado direto no backbone provedor do link de internet;
- 7.1.5 O proponente deve verificar 100% do tráfego de entrada do link para o datacenter, e no caso de um ataque menor que o tamanho do link, este equipamento deve mitigar conforme especificado neste caderno técnico na sessão de Contramedidas;
- 7.1.6 Caso o volume de tráfego do ataque ultrapasse as capacidades de mitigação especificadas ou sature as conexões do AS, devem ser tomadas contramedidas tais como aquelas que permitam o bloqueio seletivo por blocos de IP de origem no AS pelo qual o ataque esteja ocorrendo, utilizando técnicas como Remote Triggered Black Hole;
- 7.1.7 A solução de detecção e mitigação devem possuir serviço de atualização de assinaturas de ataques;
- 7.1.8 A proponente deve disponibilizar um Centro Operacional de Segurança (ou SOC - Security Operations Center) no Brasil, com equipe especializada em monitoramento, detecção e mitigação de ataques, com opção de atendimento telefônico não tarifado e 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;
- 7.1.9 A mitigação de ataques deve ser baseada em arquitetura na qual há o desvio de tráfego suspeito comandado pelo equipamento de monitoramento, por meio de alterações do plano de roteamento;
- 7.1.10 Em momentos de ataques DOS e DDOS, todo trafego limpo deve ser reinjetado na infraestrutura da contratante através de tuneis GRE (Generic Routing Encapsulation), configurado entre a plataforma de DOS e DDOS da contratada e o CPE do contratante;
- 7.1.11 Para a mitigação dos ataques não será permitido o encaminhamento do tráfego para limpeza fora do território brasileiro;
- 7.1.12 As funcionalidades de monitoramento, detecção e mitigação de ataques devem ser mantidas em operação ininterrupta durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, nos 7 (sete) dias da semana, no período de vigência contratual;
- 7.1.13 Em nenhum caso será aceito bloqueio de ataques de DOS e DDOS por ACLs em roteadores de bordas da contratada;
- 7.1.14 A contratada deve realizar a detecção de ataques em até 15 (quinze) minutos;
- 7.1.15 O sistema de mitigação em linha deve poder se comunicar com o centro de limpeza do proponente e de forma manual e automática, solicitar a mitigação na nuvem, conforme programado pelo usuário;



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

- 7.1.16 O sistema de mitigação em linha deve mostrar na tela de dashboard, o montante que está sendo mitigado na nuvem em tempo real (banda e pacotes por segundo);
- 7.1.17 O operador pode iniciar a mitigação na nuvem, a partir do equipamento em linha, e finalizá-la, conforme necessário;
- 7.1.18 O equipamento em linha, deve possuir thresholds, onde o operador poderá escolher qual o percentual do ataque, em banda ou pacotes por segundo, o equipamento inicia mitigação automática na nuvem;
- 7.1.19 O equipamento em linha, deve possuir por obrigatoriedade, a função de selecionar mitigação na nuvem, apenas aos endereços IP's que estiverem sendo atacados, e não o tráfego como um todo;
- 7.1.20 O sistema em linha deve se comunicar com o sistema na nuvem, de forma automática a cada minuto, através da interface de gerência para prevenir que eventual entupimento do link cesse sua comunicação;
- 7.1.21 O operador na nuvem, poderá iniciar a mitigação na nuvem, sem que o equipamento em linha acuse necessidade.

7.2 Características de Contramedidas

7.2.1 Deve possuir as seguintes contramedidas no sistema:

- 7.2.1.1 Invalid Packets - drops invalid IP/TCP/UDP/ICMP packets
- 7.2.1.2 Dynamic Blacklist (setada por outras contramedidas)
- 7.2.1.3 IP Address Filter Lists
- 7.2.1.4 Black / White Lists
- 7.2.1.5 Inline Filter
- 7.2.1.6 Black / White Filter Lists
- 7.2.1.7 Blacklist Fingerprints
- 7.2.1.8 IP Location Filter Lists
- 7.2.1.9 Zombie Detection (dinamicamente bloqueando hosts, não permanentemente)
- 7.2.1.10 Per Connection Flood Limiting
- 7.2.1.11 TCP SYN Authentication (incluir autenticação HTTP, via 302, redirect, javascript)
- 7.2.1.12 DNS Authentication (através de requisição ao cliente via TCP)
- 7.2.1.13 TCP Connection Limiting
- 7.2.1.14 TCP Connection Reset
- 7.2.1.15 Payload Regular Expression Filtering
- 7.2.1.16 Source /24 Baseline Enforcement
- 7.2.1.17 Protocol Baseline Enforcement
- 7.2.1.18 DNS Malformed
- 7.2.1.19 SIP Malformed
- 7.2.1.20 Shaping
- 7.2.1.21 IP Location Policing
- 7.2.2 Invalid packets (pacotes inválidos) deve checar por obrigatoriedade:
 - 7.2.2.1 Malformed IP Header
 - 7.2.2.2 Incomplete Fragment
 - 7.2.2.3 Bad IP Checksum
 - 7.2.2.4 Duplicate Fragment
 - 7.2.2.5 Fragment Too Long

- 7.2.2.6 Short Packet
- 7.2.2.7 Short TCP Packet
- 7.2.2.8 Short UDP Packet
- 7.2.2.9 Short ICMP Packet
- 7.2.2.10 Bad TCP / UDP Checksum
- 7.2.2.11 Invalid TCP Flags
- 7.2.2.12 Invalid ACK Number
- 7.2.3 Mitigações obrigatórias em IPv6:
 - 7.2.3.1 Invalid Packets
 - 7.2.3.2 IPv6 Address Filter Lists
 - 7.2.3.3 Black / White Lists
 - 7.2.3.4 Zombie Detection
 - 7.2.3.5 TCP SYN Authentication
 - 7.2.3.6 Payload Regular Expression
- 7.2.4 O sistema em linha e na nuvem, devem possuir suporte a CDN, impedindo que o IP da CDN seja bloqueado em alguma contramedida;
- 7.2.5 O sistema em linha e na nuvem devem proteger contra as principais ferramentas e ataques abaixo:
 - 7.2.5.1 Ping Attack, Smurf Attack, reflection attacks, UDP flood, Stream, dc++, blackenergy;
 - 7.2.5.2 Teardrop, Targa3, Jolt2, Nestea;
 - 7.2.5.3 Loic, Hoic, Ref Ref, Slow-Loris, R.U.D.Y;
- 7.2.6 O sistema deve possuir capacidade de bloquear tráfego através de expressões FCAP;
- 7.2.7 O sistema deve possuir capacidade de bloquear tráfego através de pay-load regex;
- 7.2.8 O sistema em linha deve possuir na dashboard (web UI), tela de captura de pacotes, de forma simples e sem onerar a capacidade de processamento de mitigação;
- 7.2.9 O sistema na nuvem deve possuir a capacidade de criar limites de tráfego, baseado em:
 - 7.2.9.1 Zombie Detection
 - 7.2.9.2 DNS Rate Limiting
 - 7.2.9.3 HTTP Rate Limiting
 - 7.2.9.4 SIP Request Limiting
- 7.2.10 O sistema inline, deve possuir capacidade de criar limites de http request por segundo, dns request por segundo, dns NX resposta por segundo, Request SIP por segundo;
- 7.2.11 O sistema inline deve possuir capacidade de criar regras de traffic shape (qos) para servidores e ou IP's internos;
- 7.2.12 O sistema inline e o sistema na nuvem, devem possuir a capacidade de bloquear, também baseado em:
 - 7.2.12.1 HTTP Malformed
 - 7.2.12.2 HTTP Rate Limiting
 - 7.2.12.3 HTTP/URL Regex
 - 7.2.12.4 SIP Malformed
 - 7.2.12.5 SIP Request Limiting
 - 7.2.12.6 DNS Authentication
 - 7.2.12.7 DNS Malformed
 - 7.2.12.8 DNS Rate Limiting
 - 7.2.12.9 DNS Regex
 - 7.2.12.10 Payload Regex



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

- 7.2.13 O sistema na nuvem, deve possuir capacidade de proteger contra ataques DDoS amplificados, como:
 - 7.2.13.1 DNS Reflection
 - 7.2.13.2 NTP Reflection
 - 7.2.13.3 SIP Reflection
 - 7.2.13.4 SSDP Reflection
 - 7.2.13.5 DNS Dicionário
- 7.2.14 O sistema deve proteger os seguintes ataques em SSL:
 - 7.2.14.1 Malformed SSL Attacks
 - 7.2.14.2 SSL Resource Exhaustion attacks
 - 7.2.14.3 TCP connection exhaustion on TLS ports
- 7.2.15 O sistema deve proteger as seguintes portas SSL/TLS conforme especificado acima:
 - 7.2.15.1 443 HTTP over TLS (HTTPS)
 - 7.2.15.2 465 SMTP over TLS (legacy SMTPS)
 - 7.2.15.3 Reassigned by IANA as URL Rendezvous Directory for SSM
 - 7.2.15.4 563 NNTP over TLS (NNTPS)
 - 7.2.15.5 587 SMTP mail submission (may be TLS)
 - 7.2.15.6 636 LDAP over TLS (LDAPS)
 - 7.2.15.7 989 TTP over TLS (FTPS)
 - 7.2.15.8 992 TELNET over TLS
 - 7.2.15.9 993 IMAP4 over TLS (IMAP4S)
 - 7.2.15.10 994 IRC over TLS
 - 7.2.15.11 995 POP3 over TLS (POP3S)
 - 7.2.15.12 5061 SIP over TLS.

8. REQUISITOS ESPECÍFICOS DO SERVIÇO - SLA - SERVICE LEVEL AGREEMENT (ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO, para todos os links)

- 8.1 O acesso à Internet deverá estar disponível 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).
 - 8.1.1 Caso seja necessária interrupção no serviço, a contratada deverá comunicar a Divisão de TI do SEMAE com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.
- 8.2 Não serão computadas no cálculo de disponibilidade mensal até 3 (três) interrupções anuais do serviço, desde que avisadas conforme item anterior, e utilizadas como janela de manutenção preventiva e corretiva.
- 8.3 O prazo máximo para solução de quaisquer problemas de hardware, inoperância de acesso decorrente de defeito físico do próprio circuito ou configuração lógica dos ETRs será de 4 (quatro) horas; em casos de danos causados comprovadamente por terceiros, intempéries, desastres e/ou situações de calamidade pública (condições anormais) este prazo será reconsiderado. No entanto, a contratada deverá manter esquemas de contingência (redirecionamento de circuitos, pares de fibras reservas, balanceamento) para que o serviço seja restabelecido dentro do prazo informado em condições normais. O prazo de 4 (quatro) horas foi determinado levando em consideração a criticidade dos serviços envolvidos, que dependem da transmissão de dados através deste link.
- 8.4 A contratada deverá apresentar como requisito contratual obrigatório, um índice de disponibilidade média mensal de 99,4%



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

(noventa e nove vírgula quatro por cento), da rede de acesso contratada e, no mínimo, 99,8% (noventa e nove vírgula oito por cento) para seu backbone.

- 8.5 Eventuais indisponibilidades (exceto o limite estabelecido no item 5.3) serão computadas em horas e minutos e serão enviadas à Gestão de Contratos do SEMAE para apuração e eventual desconto proporcional no pagamento mensal.

9. REQUISITOS ESPECÍFICOS DO SERVIÇO - GERÊNCIA DA REDE (para todos os links)

- 9.1 A contratada deverá prover um serviço de gerência proativa de rede que atue não só em seu backbone, mas também nos acessos contratados pelo SEMAE e em todas as portas WAN dos ETRs instalados.
- 9.2 A Divisão de TI do SEMAE manterá monitoração sobre os ETRs da contratada, devendo esta prover acesso SNMP somente leitura e todo suporte necessário para tal.
- 9.3 A gerência de rede deverá disponibilizar contato alternativo a Central de Atendimento para relato de problemas e abertura de chamados, que atue 24 (vinte e quatro) horas por dia.
- 9.4 Será função da gerência de rede da contratada realizar ações proativas que permitam garantir os níveis de serviço contratados ao retardo, disponibilidade e desempenho da rede contratada.
- 9.5 Na ocorrência de qualquer falha nos acessos ou nos ETRs instalados no SEMAE a gerência de rede da contratada deverá iniciar o processo de recuperação de falhas fazendo o registro da ocorrência e o posterior acompanhamento de sua solução.
- 9.6 A Divisão de TI do SEMAE deverá ser contatada pela gerência de rede da contratada por telefone e através de meio eletrônico (e-mail) para informar a indisponibilidade ou falha identificada, para que seja possível verificar prontamente a possibilidade da causa da falha ter ocorrido por falta de energia elétrica ou por outro motivo de responsabilidade do próprio SEMAE.
- 9.7 A contratada deverá disponibilizar a Divisão de TI do SEMAE acesso a ferramentas que permitam emitir relatórios, gráficos e afins para demonstrar a qualidade dos serviços e permitir análise das configurações e do desempenho dos ETRs instalados.
- 9.8 Os relatórios deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:
 - 9.8.1 Identificação do ponto de acesso com respectivo número de linha e velocidade disponível.
 - 9.8.2 Total de horas do período faturado, volume de tráfego (29 dias * 24 horas = 696 horas, onde trafegaram XXX gb de dados, por exemplo).
 - 9.8.3 Taxa média de ocupação do link (throughput).
- 9.9 Visualização de gráfico detalhando a utilização da banda.

10. REQUISITOS ESPECÍFICOS DO SERVIÇO - CENTRAL DE ATENDIMENTO (para todos os links e serviços contratados)

- 10.1 A contratada deverá dispor de meio não tarifado e um endereço eletrônico (website e e-mail) para que os técnicos da Divisão



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

de TI do SEMAE possam encaminhar as solicitações de reparo e ou reconfiguração dos ETRs.

- 10.2 O serviço de registro de chamadas deverá estar disponível 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).
- 10.3 A Central de Atendimento deverá dar suporte a chamados referentes a rede física (instalação, recuperação, alteração e remoção), configuração de roteadores, roteamentos, endereçamentos IP, SNMP e segurança (incidentes de segurança, senhas, entre outros), considerando-se todos os serviços contratados, de maneira a assegurar a integridade dos meios de comunicação ponto-a-ponto.

11. CONFIGURAÇÕES BÁSICAS DOS EQUIPAMENTOS (para todos os links)

- 11.1 Os serviços de comunicação de dados a serem fornecidos deverão prover todos os ETRs (Equipamentos Terminais de Rede) a serem instalados.
- 11.2 Todos os roteadores fornecidos deverão ser de uma mesma marca e devem possuir:
 - 11.2.1 A quantidade mínima de memória necessária para atender de forma plena todas as funcionalidades exigidas neste Anexo, conforme recomendações do fabricante.
 - 11.2.2 Conectividade e interligação ao ambiente solicitado, devendo ser fornecido todo o material e mão de obra necessários através da contratada.
 - 11.2.3 Suporte a QOS.

12. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DAS PARTES

- 12.1 Em caso de falha ou inoperância de qualquer componente instalado, é obrigação da contratada abrir um chamado técnico imediatamente após a constatação do problema, e informar a Divisão de TI do SEMAE sobre a anomalia.
- 12.2 A Divisão de TI do SEMAE deverá tomar as providências necessárias de modo a permitir ao técnico da contratada acessar os equipamentos onde os serviços serão efetuados, assim como se obriga a disponibilizar pessoal devidamente habilitado e ciente das medidas a serem adotadas para a perfeita integração do produto a instalação, com conhecimento do serviço ou que já tenha recebido treinamento anterior fornecido pela contratada.
- 12.3 A contratada deverá nomear, no início da vigência do contrato, um gestor e este será o responsável pelo correto encaminhamento de solicitações e ocorrências, caso a central de serviços não opere satisfatoriamente, ainda que por um curto intervalo de tempo.
- 12.4 A Divisão de TI do SEMAE deverá nomear uma ou mais pessoas autorizadas a solicitar alterações e atualizações a contratada.
- 12.5 A contratada compromete-se a designar profissionais plenamente capacitados para prestar suporte técnico ao SEMAE.
- 12.6 O ingresso de pessoas não pertencentes ao corpo técnico da contratada nas dependências do SEMAE deverá ser comunicado via e-mail, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.
- 12.7 A cada visita técnica realizada nas dependências do SEMAE a contratada deverá emitir um relatório de execução das

atividades, relacionando os serviços executados e lista de equipamentos que eventualmente sejam instalados, substituídos ou retirados.

- 12.8 O SEMAE será responsável somente pelos equipamentos que estiverem instalados em suas dependências.
- 12.9 Em caso de falha em qualquer hardware que compõe a solução, a contratada terá o prazo máximo de 4 (quatro) horas para substituição do equipamento avariado.
- 12.10 O prazo de instalação para disponibilidade dos serviços terá início a partir da assinatura do contrato.
- 12.11 O faturamento mensal será iniciado a partir do aceite da instalação e disponibilidade do serviço contratado como um todo.

13. ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS NO AMBIENTE DA CONTRATANTE PARA ESTABELECIMENTO DO LINK

- 13.1 Link 1 e 2: os equipamentos (ETR's) a serem utilizados para estabelecimento dos links deverão ser instalados no Data Center do SEMAE, localizado na Rua XV de Novembro, 2.200, 1º andar - Bairro Alto, Piracicaba/SP, devidamente instalados conforme versa o item 11.2.2.
- 13.2 Link Museu da Água: os equipamentos (ETR's) a serem utilizados para estabelecimento do link deverão ser instalados no Auditório do Museu da Água, localizado na Avenida Beira Rio, 443, Bairro Centro, Piracicaba/SP, devidamente instalados conforme versa o item 11.2.2. Este link poderá ser migrado para a sede do SEMAE (endereço do item 13.1), sem custos adicionais, caso o serviço no local seja descontinuado (mediante solicitação prévia do SEMAE).



José Odivaldo Chitolina Junior
Divisão de Tecnologia da Informação