ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação para prestação de serviço de acesso móvel à Internet com trinta(30) modens com respectivos Chips (Sim Cards).

1.2. Prestação de serviço destinados ao tráfego exclusivo de dados, com acesso ilimitado à Internet com franquia mensal de no mínimo, 40 (quarenta) GB, com modem banda larga 4G ou superior e seus chips, que deverão ser cedidos por comodato.

1.3. A quantidade prevista neste documento é resultado de uma previsão de consumo, não havendo, portanto, garantia de sua real utilização durante a vigência contratada, pois se trata de estimativa. Os modens só serão entregues conforme demanda de solicitação do Sesc/ES.

2. REQUISITOS

2.1. A entrega dos equipamentos (modem USB) com os chips habilitados deverá ser efetuada noprazo de até **30 (trinta) dias corridos** contados da data de solicitação formal emitida pelo fiscal do contrato.

2.2. Os serviços deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana, durante toda vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas, que deverão ser comunicadas previamente ao CONTRATANTE.

2.3. A CONTRATADA deverá atender às solicitações de serviços ou pedido de informações no prazo fixado pela ANATEL, em conformidade com o Art. 32 da Resolução 575 de 28/10/2011,de até 05 (cinco) dias úteis.

3. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

3.1. A Contratada deverá seguir todas as normas, políticas e procedimentos de segurança estabelecida pela Contratante para execução do Contrato, tanto nas dependências da Contratante como externamente.

3.2. A CONTRATADA e partes envolvidas deverão observar e respeitar rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança aplicáveis da ABNT e de instituições internacionais, em particular com a norma ABNT NBR ISSO/IEC 27002:2013 Tecnologia da informação — Técnicas de segurança — Código de prática para controles de segurança da informação.

4. REQUISITOS TÉCNICOS

4.1. ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DOS APARELHOS

4.1.1. Os Dispositivos de Comunicação de Dados (Modems) deverão atender às seguintes características:

I. Possuir conexão por interface USB 2.0 (ou superior);

II. Permitir tráfego de dados em redes, 3G/UMTS/HSDPA, 4G/LTE ou superior, com alternância automática;

III. Compatibilidade com as frequências 4G para transmissão de dados: 1800/1900/2100/2600/850/900 MHz; Velocidade de transmissão de dados mínima de 1 Mbps para redes 3G e 4 Mbps para redes 4G;

IV. Possuir antena embutida;

V. Estarem aptos para funcionamento em todo território nacional;

VI. Não poderão utilizar nenhuma fonte de energia externa ou bateria integrada. A alimentação será feita através dos recursos presentes no computador/notebook;

VII. Acompanhar acessórios necessários ao pleno funcionamento, incluindo software de sinstalação e manual do usuário;

VIII. Devem ser certificados pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, devendo possuir o número de licença afixado em etiqueta visível no equipamento;

IX. Possuir compatibilidade com os sistemas operacionais (e superiores): Microsoft Windows 7, 8,10, Mac OS X 10.9 e superiores e Linux Ubuntu 14.04 e superiores.

4.2. SERVIÇO DE DADOS (INTERNET)

4.2.1. A CONTRATADA deverá fornecer pacotes de dados mensais, com franquia de mínimo de 40GB (quarenta gigabytes), ilimitados, ou seja, deverá manter a conexão independente do volume de dados trafegado (ultrapassagem da franquia). No entanto, após ultrapassagem da franquia, será permitida redução de velocidade.

4.2.2. Não será aceita cobrança para tráfego de dados excedente (acima da franquia contratada).

4.2.3. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de comunicação de dados 24 horas por dia,07 dias por semana, atendendo às normas legais pertinentes e cumprindo todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações ANATEL.

4.2.4. A COBERTURA DOS SERVIÇOS DE DADOS, UTILIZANDO AS TECNOLOGIAS 4G/LTE OU SUPERIOR, 3G/UMTS/HSDPA, DEVE OBRIGATÓRIAMENTE ABRANGER LOCAIS ONDE O CONTRATANTE POSSUI UNIDADES ADMINISTRATIVAS DO SESC-AR/ES CONFORME ITEM 8 - LISTA DE ENDEREÇOS DO ANEXO I.

4.2.5. Nos locais em que a CONTRATADA possuir cobertura de rede 4G ou superior, esta deverá ser disponibilizada à CONTRATANTE.

4.2.6. O serviço contratado deverá garantir o roaming automático em todo o Território Nacional

para todos os modems fornecidos ao CONTRATANTE, sem cobrança adicional.

4.2.7. A área de cobertura da operadora deverá, obrigatoriamente, atender todo Território Nacional da seguinte forma:

4.2.8. Cobertura para a rede 4G ou superior obrigatoriamente para todas as Capitais de todosos Estados;

4.2.9. Nas localidades onde não houver 4G/LTE, deverá ser disponibilizada rede 3G/UMTS/HSDPA;

4.2.10. Nas localidades onde não houver rede 4G/LTE e não houver rede 3G/UMTS/HSDPA deverá ser disponibilizada no mínimo rede.

4.2.11. O serviço não deverá possuir nenhum tipo de limitação quanto ao tempo de conexão nem quanto à quantidade de dados recebida/enviada

4.2.12. O serviço deverá ter um valor mensal fixo e irreajustável, de acordo com a quantidade de acessos contratados. O pagamento será devido a partir da ativação de cada acesso ao serviço.

4.2.13. Não serão aceitas cobranças de serviços não constantes do objeto desse Termo de Referência, como por exemplo, serviços de interatividade (ativação de serviços pagos via SMS como aplicativos, jogos, passatempos, seguros, notícias, revistas, promoções,etc.), envio de SMS pelo acesso, ligações telefônicas, entre outros. Havendo possibilidade, o acesso a tais serviços deverá ser bloqueado para todas as linhas contratadas, de forma a impossibilitar a sua utilização.

4.2.14. O serviço não deverá sofrer qualquer tarifação adicional ou restrição em virtude da localidade, desde que utilizado dentro do território nacional.

4.2.15. Caso o serviço esteja disponível fora da área de cobertura da prestadora, este não poderá sofrer nenhum tipo de tarifação adicional.

4.2.16. A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente e sem ônus para o CONTRATANTE, juntamente com a Nota Fiscal/fatura incluindo detalhes do tráfego de dados (franquia utilizada, total de dados).

4.2.17. A CONTRATADA deve disponibilizar à Contratante atendimento diferenciado por meiode consultoria especializada e central de atendimento, por meio de chamada gratuita, 7(sete) dias por semana, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, incluindo a disponibilização de central de atendimento estilo call center, por meio de chamada gratuita (0800) e/ou e-mail.

4.3. FORNECIMENTO DOS APARELHOS E SIM CARDS

4.3.1. A CONTRATADA deverá fornecer os aparelhos novos e sem uso, de acordo com as especificações mínimas constantes do item 4.1 (ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DOS APARELHOS).

4.3.2. Os dispositivos de comunicação de dados (modems) deverão ser fornecidos em regimede comodato durante a vigência do contrato. Os modelos a serem fornecidos deverão apresentar compatibilidade tecnológica com a Internet e os serviços prestados pela Operadora.

4.3.3. Os dispositivos modems deverão obrigatoriamente estar habilitados e aptos para funcionamento em todo Território Nacional.

4.3.4. Deverão ser fornecidos todos os acessórios necessários ao pleno funcionamento dos modems de comunicação de dados, incluindo software de instalação, manual do usuário e drivers compatíveis com os sistemas operacionais previstos acima.

4.3.5. Os aparelhos deverão ser entregues habilitados à Coordenação de Inovação e Tecnologia da Informação e Comunicação, à Praça Misael Pena nº54, Parque Moscos – Vitória - ES, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contada da solicitaçãoemitida pelo fiscal do contrato.

4.3.6. A empresa CONTRATADA deverá realizar o procedimento de transferência de linha para o chip reserva em no máximo 48 horas, contadas da solicitação realizada pelo fiscal do contrato.

4.3.7. A CONTRATADA deverá apresentar uma planilha contendo o número de cada linha fornecida. O prazo para o envio dessa planilha é de 5 (cinco) dias úteis, contada da solicitação emitida pelo fiscal do contrato.

4.3.8. Os SIMCARDS deverão ser do tipo Flex, ou seja, poderão ser configurados para funcionarem nos três tamanhos disponíveis no mercado: Mini-SIM (2FF), Micro-SIM (3FF) e Nano-SIM (4FF), através de adaptadores fornecidos juntos com os cartões.

4.3.9. O número de aparelhos disponibilizados poderá ser variável durante o período de vigência do contrato, podendo haver supressões ou acréscimos conforme as necessidades do SESC-AR/ES sem que isso acarrete em cobranças adicionais ou multas por rescisão de comodato.

5. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

5.1. Na ocorrência de indisponibilidade ou interrupção dos serviços, programada ou não, a CONTRATADA deverá providenciar a devida informação ao CONTRATANTE.

5.2. Caso a CONTRATADA venha a disponibilizar nova tecnologia de funcionamento, por exemplo a 5G, o CONTRATANTE poderá solicitar a migração, sem ônus, para essa tecnologia, a qualquer tempo. Caso os modems em uso não suportem a nova tecnologia, a CONTRATADA deverá efetuar a troca dos dispositivos.

5.3. A CONTRATADA deverá reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas,no todo ou em parte, o objeto deste contrato, em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções

resultantes de sua execução.

5.4. A CONTRATADA deverá assumir a total responsabilidade por “clonagem” ou subscrição que porventura venham a ser identificadas nas linhas habilitadas, sem nenhum prejuízo para a CONTRATANTE.

6. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

6.1. Proporcionar as facilidades indispensáveis à boa execução do objeto;

6.2. Fiscalizar a entrega do objeto, relatando e comprovando, por escrito, as eventuais irregularidades;

6.3. Receber e conferir a especificação do objeto entregue e, estando regular, efetuar pagamentonos prazos e condições estabelecidos.

6.4. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, inclusive durante o prazo de garantia, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

6.5. A CONTRATADA deverá prestar os serviços objeto deste Contrato, de forma ininterrupta, 24hpor dia, sete dias por semana, salvaguardados os casos de interrupções programadas previamente informadas ao Fiscal do contrato.

6.6. A CONTRATADA deverá prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica.

6.7. A CONTRATADA deverá zelar pela perfeita execução dos serviços contratados, e atender de imediato às solicitações da CONTRATANTE, corrigindo, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após notificação da fiscalização, qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados.

6.8. A CONTRATADA deverá assumir a total responsabilidade por “clonagem” ou subscrição que porventura venham a ser identificadas nas linhas habilitadas, sem nenhum prejuízo para a CONTRATANTE.

6.9. O bloqueio dos terminais somente poderá ser executado por solicitação da CONTRATANTE, sendo vedado qualquer tipo de bloqueio não solicitado durante a vigência contratual.

6.10. Fornecer os dispositivos e prestar os serviços conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Edital, na proposta e neste contrato;

6.11. Bloquear qualquer serviço que não esteja especificado no Termo de Referência, tais como: envio de torpedos, habilitação de roaming internacional e voz. Caso a CONTRATADA venha a fornecer outros serviços indevidamente além daqueles contratados, estes não poderão acarretar qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE;

6.12. Fornecer a documentação necessária à instalação e à operação dos produtos (manuais, termosde garantia, etc.), completa, atualizada e em português do Brasil, caso exista, ou em inglês;

6.13. Fornecer ao CONTRATANTE, em regime de comodato, dispositivo modem e todos os demais acessórios que forem necessários para o pleno uso do serviço contratado, sem que isso implique em acréscimo nos preços contratados;

6.14. Sujeitar-se à ampla e irrestrita fiscalização por parte do CONTRATANTE para acompanhamento da execução do contrato;

6.15. Responsabilizar-se por quaisquer interferências de estranhos nos acessos ao serviço contratado, bem como zelar pela integridade e inviolabilidade da comunicação decorrente desse serviço;

6.16. Respeitar os critérios de sigilo aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócios envolvidos com o serviço contratado;

6.17. Disponibilizar Central de Atendimento para a abertura e fechamento de chamados técnicos, conforme períodos, horários e condições estabelecidas no Termo de Referência;

6.18. Comunicar formal e imediatamente ao gestor do contrato sobre mudanças nos dados para contato com a Central de Atendimento;

6.19. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades dagarantia;

6.20. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito Federal, bem como assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentaçãoda ANATEL;

6.21. Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados;

6.22. Garantir o funcionamento contínuo dos serviços contratados, observando que qualquer eventual bloqueio aos dispositivos fornecidos somente será executado por solicitação do CONTRATANTE;

6.23. Prestar suporte técnico durante o período de vigência do contrato, além de fornecer qualquer atualização e correção do software de instalação e configuração dos dispositivos ofertados;

6.24. Indicar formalmente preposto, quando da assinatura do contrato, aceito pelo CONTRATANTE, para representá-la sempre que for necessário, e que tenha capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos relativos ao contrato;

6.25. Apresentar, mensal e sem ônus para o CONTRATANTE, juntamente com a Nota Fiscal, detalhamento dos serviços prestados, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico compatívelcom Microsoft Office Excel ou OpenOffice Calc, no padrão FEBRABAN (versão 2 ou superior,conforme www.febraban.org.br), incluindo detalhes do tráfego de dados (franquia utilizada, total de dados).

7. VIGÊNCIA

A vigência do contrato será de 36 (trinta e seis) meses, contados da sua assinatura, podendo ser renovado por igual período.

8. LISTA DE ENDEREÇOS

	UNIDADE	ENDEREÇO
01	**SEDE ADMINISTRATIVA**	PRAÇA MISAEL PENA - Nº54 – PARQUE MOSCOSO – VITÓRIA – ES CEP.29018-300
02	**CAP** - CENTRO DE ATIVIDADES DA PRAIA	RUA MISAEL PEDREIRA DA SILVA, Nº130, 3º ANDAR, SANTA LUCIA, VITÓRIA, ES CEP.29.030-300
03	**CAPM -** CENTRO DE ATIVIDADES PARQUE MOSCOSO	RUA PE JOSE DE ANCHIETA, 110, BAIRRO: PARQUE MOSCOSO - VITORIA - ES
04	**CAVV** - CENTRO DE ATIVIDADES DE VILA VELHA	RUA SETE DE SETEMBRO, Nº 275, CENTRO, VILA VELHA, ES CEP. 29100-300
05	**CCSG** - CENTRO CULTURAL SESC GLÓRIA.	AV. JERÔNIMO MONTEIRO, 428 - CENTRO, VITÓRIA - ES, CEP 29010-002
06	**CACI** – CENTRO DE ATIVIDADES CACHOEIRO DO ITAPEMIRIM	CACI - RUA JOANA PAYER Nº 01/101, BAIRRO AEROPORTO, CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM/ES. 29314-106
07	**CABG** – CENTRO DE ATIVIDADES DE BAIXO GUANDU	RUA PADRE ARISTIDES TARCIANO S/N – CENTRO BAIXO GUANDU – ES CEP 29730-000
08	**MESA BRASIL**	RUA IUNA, SN / BAIRRO: VL CAPIXABA - CARIACICA - ES
09	**CTSLDM –** CENTRO DE TURISMO SOCIAL E LAZER DOMINGOS MARTINS.	CTSLDM: RUA AYRTON SENA, S/N°, DISTRITO DE SOÍDO, DOMINGOS MARINS/ES
10	**CELC** - CENTRO DE ESPORTE E LAZER DE CARIACICA.	RUA MANOEL FREIRE CORREA, N° 355, SANTA BÁRBARA, CARIACICA, ES CEP.29145-210
11	**CEVV** – CENTRO ESPORTIVO VILA VELHA	RUA JOSÉ EUGENIO, N° 30, N.S DA PENHA, VILA VELHA, ES - CEP.29110-240
12	**CAA** - CENTRO DE ATIVIDADES DE ARACRUZ	RUA PROF. LOBO, S/W - CENTRO – ARACRUZ, ES CEP.29190-062
13	**CAL** - CENTRO DE ATIVIDADES DE LINHARES	AV. AUGUSTO CALMON, Nº 1907, COLINA, LINHARES, ES -CEP 29900-060.
14	**CAC** - CENTRO DE ATIVIDADES DE COLATINA.	RUA CLOTHILDES GUIMARÃES TOZZI, Nº100, CENTRO, COLATINA, ES. CEP. 29700-080.
15	**CASM** - CENTRO DE ATIVIDADES DE SÃO MATEUS	RUA CEL. CONSTANTINO CUNHA, S/N°, CENTRO SÃO MATEUS, ES. CEP.29930-360.
16	**CTSLG** - CENTRO DE TURISMO SOCIAL E LAZER DE GUARAPARI.	RODOVIA DO SOL, N 01, MUQUIÇABA, GUARAPARI, ES. CEP29200-000
17	**CTSLPF** - CENTRO DE TURISMO SOCIAL E LAZER DE PRAIA FORMOSA.	RODOVIA DO SOL, ES 010, KM 35, SANTA CRUZ, ARACRUZ, ES CEP.29190-000
18	**CTSLST** - CENTRO DE TURISMO SOCIAL E LAZER SANTA TERESA	ROD ES 261 - ROD. JOSIL ESPÍNDOLA AGOSTINHO, S/Nº, CENTENÁRIO, COMUNIDADE CAMINHOS DA PENHA, CEP 29650-000