

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

Contratação de serviços de alocação de equipamentos (Co-location) da PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE (PMRG) em ambiente de Datacenter localizado dentro do perímetro urbano do município. Conexão ponto a ponto com fibra ótica em dupla abordagem do Datacenter até o ponto central de distribuição da rede da PMRG, juntamente com serviço de Acesso a Internet.

Portanto, o serviço de Co-location com conectividade consiste na disponibilização de local devidamente adequado e rigorosamente controlado, conforme os padrões exigidos em Tecnologia da Informação, abrangendo também energia elétrica, suporte, infraestrutura e acesso à Internet, para que a CONTRATANTE possa instalar os seus servidores (equipamentos do cliente) no espaço alocado e assim gerenciar seus sistemas, aplicações e demais recursos pertinentes.

1.1. DEMANDA E VALORES

O valor máximo para aquisição será o valor médio das propostas.

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	PROPOSTA MENSAL 1	PROPOSTA MENSAL 2	PROPOSTA MENSAL 3	MÉDIA MENSAL
292419	Co-location com conectividade	R\$ 23.800,00	R\$ 25.500,00	R\$ -	R\$ 24.650,00

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. DA NECESSIDADE DETECTADA

2.1.1. Cenário Crítico

Ao longo do tempo, constatou-se a precariedade das instalações onde a Prefeitura Municipal do Rio Grande (PMRG) aloja e mantém o seu Datacenter. É consenso que um ambiente controlado, dotado de condições ideais de espaço, temperatura, umidade, segurança e conservação, de modo geral constitui requisito essencial para o adequado

Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!

funcionamento de um servidor. Do contrário, o risco de colapso do equipamento passa a ser iminente, podendo mesmo gerar incalculáveis prejuízos, tais como perda de dados, deterioração de ativos, interrupção de conectividade e de funcionalidades essenciais aos sistemas, dentre outros danos catastróficos previsíveis.

O ambiente do Datacenter da PMRG, onde atualmente estão os servidores e ativos de rede, encontra-se com precariedades estruturais críticas que oferecem riscos para os dados e equipamentos. Agravantes como problemas na laje, reboco, teto suspenso, piso elevado até na rede elétrica, central de ar condicionado, cabeamento estruturado e no grupo gerador, estão prestes a causar algum sinistro nos dados ou equipamentos em um ambiente que deveria ser altamente confiável, controlado e monitorado 24x7, visto que não existe site backup desse ambiente.

Diante do exposto, comprovamos que o ambiente do Datacenter da PMRG não está em condições de continuar abrigando os equipamentos e sistemas de missão crítica da organização, e que necessitam ser movidos para um ambiente de Datacenter seguro e monitorado.

Com a contratação da solução preterida, atende-se aos requisitos de preservação da integridade dos equipamentos, bem como a continuidade e ampliação de comunicação com serviços essenciais internos e externos, especialmente relativos aos sistemas GESTÃO (FINTEL), SIGISS, G-MUS, Protocolo Digital, entre outros, além do aumento na qualidade e quantidade de banda fornecida à PMRG. Nesse aspecto, o provimento dos serviços e de novo ambiente contempla a expectativa de que as secretarias e os órgãos municipais se conectem à rede da Prefeitura, diminuindo assim despesas contratuais e de infraestrutura separadas do serviço de acesso à Internet, além de proporcionar melhor desempenho e confiabilidade nas aplicações, com suporte e reparos mais ágeis.

2.1.2. Término do Contrato

A transação comercial igualmente se faz necessária devido ao contrato com a atual empresa que fornece Internet para o município ter atingido o limite legal máximo de 60 meses, não sendo permitida a continuidade do mesmo mediante aditivos.

2.1.3. Fatores Econômicos e Estratégicos

Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!

Inevitavelmente, para dispor de um ambiente com as características especificadas neste Termo de Referência e em face da realidade temerária das condições do Datacenter da PMRG, a administração pública necessitaria realizar uma série de adequações que implicariam em despesas e investimentos, como, por exemplo, na consecução de obras de reformas e melhorias no prédio. Não apenas isso bastaria. Continuaría sendo onerada com custos e encargos recorrentes de conservação e manutenção, tais como energia, climatização, conectividade e outros serviços essenciais.

Destaca-se ainda que, manter os equipamentos dos servidores em ambiente adequado e restrito ao território do município, constitui fator de grande importância estratégica para a administração, tanto para fins de controle, processamento, economia, qualidade e segurança da informação e de seus ativos, quanto para a facilidade de acesso na realização das manutenções periódicas.

Outro aspecto positivo é a possibilidade de reposição rápida de hardware de infraestrutura no caso de ocorrer problemas, o que agiliza o processo de retomada dos serviços de TI.

2.1.4. Síntese da Justificativa

- i. Considerando a premente necessidade de a administração pública municipal dispor de um ambiente adequado e controlado para manter os seus servidores de Internet;
- ii. Considerando que o serviço de Co-location com conectividade reúne todas as condições para o atendimento, com total eficiência e adequação aos critérios supracitados para o atendimento da demanda do município de Rio Grande;
- iii. Considerando a importância estratégica e as vantagens exclusivas em Tecnologia da Informação que o serviço de Co-location com conectividade poderá assegurar no âmbito do território de Rio Grande;
- iv. Considerando a ilegalidade da continuidade do contrato com a atual fornecedora se justifica a contratação dos serviços em atenção ao objeto requerido neste Termo e em conformidade com a instrumentalidade do processo licitatório.

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.1. SERVIÇO DE CO-LOCATION

3.1.1. Relação inicial de equipamentos

Quantidade	Descrição	Altura em U (cada)
4	Dell EMC PowerEdge R740	2
2	Dell EMC Connectrix DS6505B	1
1	Dell EMC S4128F	1
2	Dell EMC PowerVault ME4012	2
1	Dell EMC Unity 450F All-Flash	2
2	WatchGuard Firebox M670	1
1	Cisco Nexus 9504	7
		26 U's

3.1.2. Especificações Necessárias para o Rack

Quantidade: 1 (um);

Dimensões: 44 U de altura, 19 polegadas frontais e no mínimo 1000 mm de profundidade;

Altura interna livre mínima = 40 U;

Largura útil entre planos de montagem = 480,3 mm ou 19";

Profundidade útil entre plano frontal e traseiro = mínimo de 700mm;

Peso máximo adicional a ser suportado = 600 Kg (com todos os Equipamentos instalados, adicionando-se possíveis expansões).

3.1.3. Especificações Quanto à Energia Elétrica

Capacidade energética total: 5KVA;

Recursos de tomadas por Rack: 48 tomadas, divididos em 2 barramentos de rede sustentada, totalizando 24 tomadas por barramento independente.

Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!

Capacidade para dobrar energia, se for solicitado dentro do período do contrato, obedecendo critérios de negociação comercial, podendo-se adicionar unidades extras de KVA's ao contrato.

3.1.4. Especificações Quanto à Localização

O ambiente de Datacenter contratado deverá estar localizado dentro do perímetro urbano do município em uma distância máxima de 5 quilômetros do ponto de entrega da conexão ponto a ponto, e com vistoria prévia do TI da Prefeitura mediante agendamento até 3 dias antes do processo licitatório.

3.1.5. CARACTERÍSTICAS INERENTES AO AMBIENTE DE DATACENTER DA CONTRATADA

3.1.5.1. Características de Alimentação Elétrica

No que se refere à energia elétrica, a CONTRATADA deverá possuir em sua estrutura, rede sustentada por grupo gerador automatizado e no-break senoidal, visando à continuidade dos serviços contratados.

3.1.5.2. Características de Climatização

No que se refere à climatização de sua estrutura física, a CONTRATADA deverá possuir um sistema de climatização redundante, prezando sempre pela manutenção das condições ideais para o bom funcionamento dos equipamentos.

3.1.5.3. Características de Proteção Contra Incêndio e Sinistros em Geral

No que se refere à proteção contra incêndio, a estrutura física da CONTRATADA deverá possuir dispositivos de prevenção e combate a incêndio, com extintores manuais, detectores de fumaça, pessoal capacitado e outros equipamentos necessários para a prevenção e combate a incêndio devidamente certificado pelo corpo de bombeiros.

A sala do DATACENTER deverá estar em nível mais alto que a rua.

3.1.5.4. Características de Controle de Acesso e Monitoramento

Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!

No que se refere à segurança física, a estrutura física da CONTRATADA deverá contar com sistema de controle a acesso, câmeras de circuito interno de TV, monitoradas e gerenciadas, cujas imagens possam ser posteriormente consultadas, pelo período mínimo de 15 (quinze) dias e viabilizem o rastreamento de pessoas que acessaram o DATACENTER.

No que se refere ao acesso ao prédio e aos equipamentos, a CONTRATADA deverá ter pessoas responsáveis pela segurança de acesso, garantindo um rígido controle de entrada e saída das pessoas que acessarem e fizerem uso do DATACENTER.

3.2. ACESSO À INTERNET

O serviço de acesso à Internet deverá ser entregue pela CONTRATADA em suas dependências de DATACENTER, para atendimento equipamentos da PMRG em regime de Co-location, com as seguintes características:

Velocidade de 1 Gbps com garantia de 100% da banda contratada em período 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), sem a aplicação de qualquer restrição de trafegabilidade em função de características ou sentido de fluxo dos dados.

Disponibilização de, no mínimo, CIDR /28 com 14 (quatorze) endereços fixos e verdadeiros IPV4, que deverão ser devidamente delegados para o CNPJ da PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE no Registro.BR.
--

3.3. CONEXÃO PONTO A PONTO COM A REDE DA PMRG

Consiste na interligação de ativos de rede da PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE em ambiente de Datacenter (Co-location) com a rede local (LAN) da PMRG.

Para tanto deverá ser entregue no formato de dupla abordagem, 2 (dois) pares de fibra diretas por abordagem com suporte a taxa de transferência de dados de 10 Gbps e comprimento de onda óptica de 1310nm com garantia de 100% cada, fibra monomodo, conexão LC/LC, para uma conexão agregada utilizando o protocolo IEEE 802.3ad tanto no ponto de saída como no ponto de entrega. Assim, podendo chegar à um total agregado de 40Gbps. A conexão deverá estar na camada 2 da tabela OSI, não havendo influência de roteamento ou qualquer outro filtro. As conexões serão realizadas diretamente nos equipamentos da PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE.

Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!

Local de entrega do ponto de interligação:

Paço Municipal da Prefeitura do Rio Grande
R. Mal. Floriano Peixoto, 201
Centro – Rio Grande – RS
CEP 96.200-380

4. SUPORTE TÉCNICO

4.1. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

- Para toda a solução ofertada, a CONTRATADA deverá garantir um ANS (acordo de nível de serviço) de no mínimo de 99,1%.

4.2. MODALIDADE DE SUPORTE

- O suporte técnico deverá ser disponibilizado via telefone através de central Help Desk, site Internet ou e-mail, 24x7x365, com geração de número de protocolo de atendimento, disponibilizado para o solicitante da PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE.
- Uma vez registrado o protocolo de atendimento pela PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE, a CONTRATADA deve apresentar um esclarecimento técnico em até 4 (quatro) horas, e uma solução definitiva em até 6 (seis) horas. Excluem-se as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenções, previamente agendadas com a PMRG.

5. CONSIDERAÇÕES GERAIS

5.1. DIREITO PATRIMONIAL

Toda a infraestrutura, incluindo instalações, recursos de comunicação, hardwares, licenças de uso de softwares, metodologias, contratos de assistência técnica e pessoal, necessária e adquirida, para a prestação de serviços à CONTRATANTE, será inteiramente de propriedade e responsabilidade da CONTRATADA.

Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!



Daniel Ferreira Brandão
Superintendente de TI

5.2. PROPRIEDADE INTELECTUAL

A metodologia empregada nesta prestação de serviços deve ser de inteira propriedade e responsabilidade da CONTRATADA.

5.3. CONFIDENCIALIDADE

Todos os termos do contrato e as informações trocadas entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, durante a execução dos serviços objeto da presente Proposta Técnica, serão utilizados somente para alcançar os fins previstos. Desta forma, as partes tratarão estas informações com o devido sigilo e não as farão de conhecimento de terceiros sem o prévio consentimento da empresa a qual elas pertencem.

5.4. ADERÊNCIA AOS PADRÕES

A infraestrutura e os serviços a serem fornecidos pela CONTRATADA deverão ser projetados de acordo com os padrões da indústria de Tecnologia da Informação, assim atendendo plenamente e sendo ajustáveis às necessidades da CONTRATANTE.

6. LOTE ÚNICO

Os serviços solicitados como objeto desta contratação são INTERDEPENDENTES, formando solução única de Telecomunicações e acesso à Internet. A Gestão e Operação integrada dos serviços desta contratação são imprescindíveis para garantir o sucesso da ação, minimizando riscos aos bens e operação da Prefeitura Municipal de Rio Grande, além de impacto na disponibilidade dos serviços prestados pela mesma. Desta forma, para o sucesso da ação estratégica desta contratação, o objeto será licitado em Lote Único, fornecido por apenas uma única empresa, especialista nas soluções demandadas.

7. REQUISITOS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Para prestar os serviços de telecomunicações, a CONTRATADA deverá possuir infraestrutura tecnológica e de serviços comprovada.

7.1. REQUISITOS DA EMPRESA PROPONENTE

Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!

Para participar do certame licitatório e prestar os serviços, a PROPONENTE deverá:

- a) Ser empresa com especialização em prestação de serviços de Telecomunicações, além de possuir know-how em disponibilização de acesso à Internet de forma dedicada e simétrica;
- b) Trabalhar em conformidade com as leis de licenciamento de softwares;
- c) Possuir acervo técnico de soluções que envolvam a disponibilização de acesso à Internet;
- d) Disponibilizar equipe técnica com as qualificações exigidas para a esta prestação de serviços;
- e) Possuir Central de Serviços para atendimento ao Cliente, por e-mail e telefone DDG 0800.

7.2. REQUISITOS DA EQUIPE TÉCNICA

Os serviços descritos nesta Proposta Técnica, bem como qualquer outro não aqui relatado, mas utilizado para prover os serviços descritos na mesma, serão de responsabilidade da CONTRATADA e deverão ser executados por técnicos designados para este fim, não havendo nenhuma relação empregatícia desses profissionais com a CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá conciliar os serviços com os prazos futuramente definidos no Edital. Deverá também dimensionar sua equipe para manter o nível de serviço contratado e alocar mais profissionais quando necessário. A CONTRATADA deverá fornecer toda a conectividade necessária à prestação dos serviços propostos, garantindo a confiabilidade, continuidade e confidencialidade dos serviços e dados.

As equipes constituídas para a prestação de serviços para a CONTRATANTE deverão ter amplos conhecimentos e experiência profissional em suas respectivas áreas.

7.3. REQUISITOS DO SUPORTE TÉCNICO

Levando em consideração que os serviços de comunicação deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, a Contratada deverá prestar todos os serviços necessários para garantir o fornecimento ininterrupto do serviço contratado, salvo em manutenções previamente programadas, incluindo:

Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!



Daniel Ferreira Brandão
Superintendente de TI

a) Suporte técnico permanente durante toda a vigência do contrato, com disponibilidade 24X7X360 através de número telefônico especial (0800) com atendimento personalizado para pessoa jurídica, e presencialmente, sempre que necessário, em até 2 horas;

b) Fornecimento, instalação e configuração de todos os equipamentos, cabos, acessórios e roteadores necessários à operação do circuito, incluindo-se antenas, modems, torres e tudo mais que seja necessário, sem custo adicional à CONTRATANTE;

c) A manutenção e reposição dos equipamentos e infraestrutura necessária, como cabos, conectores e adaptadores etc;

d) Visando a garantia do fornecimento ininterrupto do serviço contratado, assim como a execução dos serviços de Suporte Técnico, respeitando a disponibilidade e SLA exigidos, a equipe técnica da Contratada deverá estar sediada em escritório próprio localizado na Área Urbana do município de Rio Grande. Entende-se como área urbana a região compreendida em um raio de 50 Km do centro do município.

8. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A CONTRATANTE e a CONTRATADA farão reuniões ordinárias, mensalmente, para acompanhar a evolução dos serviços, avaliar os resultados específicos e verificar a conformidade destes resultados com os requisitos definidos. As reuniões deverão ser realizadas em escritório da CONTRATANTE, em local, data e horário a ser combinado, ter a participação do Gestor do Contrato da CONTRATADA, do Consultor de Serviços da CONTRATADA e, quando necessário, de técnicos convocados de ambos os lados. A CONTRATADA deverá ou disponibilizar plataforma web para consulta on-line ou emitir relatórios de:

a) Acompanhamento da prestação de serviços, que permitam mensurar a utilização de recursos e identificar gargalos;

b) Atividades com detalhamento de incidentes e mudanças ocorridas no período.

A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE qualquer incidente, bem como acionar todos os mecanismos para solucionar o problema; A CONTRATANTE informará a CONTRATADA quais empregados ou fornecedores deverão ser acionados para escalonamento de problemas, dependendo da área de atuação;

A operação da CONTRATADA deverá notificar os incidentes detectados, mesmo que já solucionado, para efeito de registro, acompanhamento, estatística e contabilização;

A CONTRATANTE poderá realizar auditorias para: prevenir, fiscalizar, identificar possíveis causas de resultados insatisfatórios e sugerir soluções que possam aumentar a efetividade e a eficiência dos serviços contratados.

9. OBRIGAÇÕES

9.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

a) Implantar e manter a solução proposta, obedecendo ao cronograma do Plano de Trabalho homologado e em conformidade com o nível de serviço contratado, os padrões e leis aplicáveis;

b) Manter equipe de profissionais qualificados para a prestação de serviços sob sua responsabilidade;

c) Arcar com despesas de impostos, seguros, taxas, tributos, de qualquer natureza ou espécie, trabalhistas, previdenciários, salários, encargos sociais e quaisquer outros encargos necessários a execução dos serviços;

d) Arcar com despesas de transporte, alimentação, diária de viagem, hospedagem e outras, necessárias a execução dos serviços, decorrentes do deslocamento de sua equipe;

e) Arcar com despesas de materiais, hardwares, licenciamento de softwares, instrumentos e máquinas em geral necessárias à execução dos serviços;

f) Arcar com despesas de materiais, instrumentos de medição, máquinas em geral necessárias à execução dos serviços de montagem e manutenção de equipamentos;

g) Disponibilizar controles e relatórios de acompanhamento de produção para atender as necessidades de gestão da prestação de serviços;

h) Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução dos serviços;

i) Atender a toda e qualquer solicitação de reformulação ou correção necessária ao atendimento do objeto contratado e dos níveis de serviços acordados;

j) Não transferir a outrem a execução do objeto da presente licitação, no todo ou em parte, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE.

9.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- a) Fiscalizar e auditar a prestação de serviços;
- b) Aprovar, ou recusar, os relatórios de Acompanhamento do Projeto;
- c) Aplicar advertências e multas pelo não cumprimento do nível de serviço estipulado;
- d) Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente identificados, às dependências da CONTRATANTE quando indispensável para a prestação dos serviços contratados;
- e) Informar à CONTRATADA quais empregados deverão ser convocados, além do Gestor do Contrato, e a ordem de escalonamento, para acionar todos os mecanismos internos de solução de problemas;
- f) Transporte, embalagem e desembalagem dos equipamentos;
- g) Fixação dos equipamentos no Rack, através de cabos e conectores.

10. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A PROPONENTE deverá, obrigatoriamente, apresentar na documentação de habilitação, sob pena de inabilitação, os seguintes itens:

1) Atestado(s) ou declaração(ões), emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado ou com carimbo do CNPJ, com assinatura e FIRMA RECONHECIDA ou ASSINATURA DIGITAL validada por Certificado Digital, identificação e telefone do emitente, demonstrando que a licitante forneceu produtos e serviços iguais ou semelhantes aos especificados no Edital (no caso fornecimento de serviços de Datacenter – CO-LOCATION), e que não há nada que a desabone;

a) Deverá ser apresentado pelo menos 1 atestado para cada serviço objeto desta licitação.

a.1) Os atestados de capacidade técnica deverão ser obrigatoriamente emitidos, por pessoa jurídica de direito público ou privado, contendo nome, cargo e número de telefone institucional para contato do emitente. Adicionalmente, deverão informar os dados do contrato de referência, a saber: período de vigência e contratante. Os atestados de capacidade técnica emitidos por pessoa jurídica de direito privado deverão estar com firma reconhecida do signatário;

a.2) O(s) atestado(s) deve(m) conter: a identificação da entidade que emitiu o atestado; o(s) serviço(s) executado; a qualidade dos serviços e/ou dos produtos fornecidos; data da emissão do atestado com validade de até 60 dias; o nome, endereço e o telefone de contato do(s) atestador(es) ou qualquer outro meio pelo qual a CONTRATANTE possa valer-se para manter contato com a(s) pessoa(s) declarante(s).

a.3) A CONTRATANTE poderá realizar diligências dos atestados fornecidos nos termos do art. 43, §3º, da Lei nº 8.666/93, e em consonância com as orientações e determinações do Tribunal de Contas da União, com o intuito de verificar a veracidade do documento apresentado, momento em que poderá(ão) ser solicitado(s) ao emitente do(s) atestado(s) documentos capazes de produzir evidências que comprovem a capacidade técnica. A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos, informações, fornecer documentos comprobatórios, etc, desconstituirá o atestado de capacidade técnica e poderá configurar prática de falsidade ideológica, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, para fins de apuração de responsabilidade.

Tais exigências estão fundamentadas na jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU). No caso de atestados expedidos por empresas da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da CONTRATADA proponente. Considerando-se a natureza do serviço, os padrões de excelência que se deseja alcançar e os resultados esperados, é indispensável que as empresas candidatas demonstrem condições, em proporção razoável, de experiência comprovada na prestação de serviços compatíveis em características, quantidades e prazos. Será permitido o cômputo de quantitativos de serviços em contratos/clientes distintos, desde que executados num mesmo período de 12 (doze) meses. A exigência de 12 (doze) meses consecutivos visa a evitar que o somatório de atestados acumulados durante um longo período de tempo atinja o quantitativo exigido sem, no entanto, comprovar plenamente a capacidade logística e operacional da CONTRATADA em executar o volume de serviço previsto. Trata-se de limitação de prazo relacionada à comprovação da capacidade de execução do objeto, aceita como legítima pelo Tribunal de Contas da União à luz do Acórdão nº 1.287/2008 – Plenário.

2) Comprovação de que a PROPONENTE é autorizada pela Agência Reguladora dos Serviços de Telecomunicações (ANATEL) a prestar os serviços objeto, conforme art. 10, da Resolução nº 614, de 28/05/2013, da ANATEL. Para tal comprovação, a Proponente poderá

Doe órgãos, doe sangue: Salve vidas!

apresentar o Contrato de Concessão, o Termo de Autorização, ou ainda, a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União – DOU.

11. FORMA DE EXECUÇÃO E ENTREGA DE SERVIÇOS

A execução dos serviços ocorrerá de acordo com o Projeto de Instalação apresentado pela CONTRATADA e previamente aprovado pela equipe técnica da CONTRATANTE. O prazo de início da execução dos serviços deve ser de, no máximo 15 (quinze) dias úteis contados a partir da emissão da Ordem de Serviço.

12. PRAZO DE EXECUÇÃO

A execução dos serviços de instalação e ativação dos equipamentos e links de comunicação será no prazo máximo 30 (trinta) dias.

13. CONTATO

Dúvidas para esclarecimento técnico deverão ser encaminhadas à Superintendência de Tecnologia da Informação preferencialmente pelo e-mail informatica@riogrande.rs.gov.br ou pelo número (53) 3233-8444 de segunda-feira à sexta-feira nos horários entre 10:00 até às 12:00 e das 14:00 até às 18:00.