

## PROTOCOLO DE SERVIÇO

Internet

## Sumário

Internet.....	3
Justificativa e Objetivos do Serviço .....	3
Requisitos Gerais.....	3
Materiais que serão utilizados .....	4
Principais itens do serviço .....	4
Medidores de desempenho .....	5
Qualificação Técnica.....	6
Responsabilidades.....	6

## Internet

### Justificativa e Objetivos do Serviço

A Internet é um sistema global de redes de computadores interligadas que utilizam um conjunto próprio de protocolos com o propósito de servir progressivamente usuários no mundo inteiro. É uma rede de várias outras redes, que consiste de milhões de empresas privadas, públicas, acadêmicas e de governo, com alcance local e global e que está ligada por uma ampla variedade de tecnologias de rede eletrônica, sem fio e ópticas. A internet traz uma extensa gama de recursos de informação e serviços, tais como os documentos inter-relacionados de hipertextos, redes ponto-a-ponto e infraestrutura de apoio a correio eletrônico.

Por isso, a Internet vem se tornando uma ferramenta cada vez mais indispensável e importante em diversos contextos da sociedade. É sinônimo de eficiência, praticidade na vida moderna, e se faz cada vez mais essencial no dia a dia das pessoas, em diversos contextos, como o acadêmico, o domiciliar, o empresarial, e em destaque a gestão pública.

Na gestão pública a internet tem um papel fundamental, e é possível afirmar que atualmente é quase impossível que entidades governamentais sobrevivam sem o auxílio da Internet. Além da publicidade e do marketing a Internet é responsável pela comunicação, organização, disponibilidade, acesso a serviços diversos, entre outras aplicações.

É imprescindível à estrutura governamental a disponibilidade de conexões modernas e de qualidade com a Internet, com velocidade adequada e alta disponibilidade. É indispensável que a gestão pública acompanhe a modernização do acesso à rede mundial de computadores.

### Requisitos Gerais

Cada localidade (unidade do Governo do Estado) para onde o serviço de Internet for contratado, deverá possuir um IP próprio e fixo, que possa ser roteado na Internet (IP válido na Internet), em conformidade com o protocolo IPv6.

As taxas de transferência possíveis, síncronas entre *download* e *upload* estão relacionadas a seguir:

- 10 Mbps;
- 20 Mbps;

- 30 Mbps;
- 50 Mbps;
- 100 Mbps;
- 200 Mbps;
- 300 Mbps;
- 500 Mbps;
- 1 Gbps.

### Materiais que serão utilizados

ITEM	DESCRIÇÃO	PARÂMETROS
1	Fibra ótica ( <i>backbone core</i> )	Conforme Termo de Referência.
2	Fibra ótica ( <i>backbone</i> de distribuição)	Conforme Termo de Referência.
3	Ativos de <i>backbone core</i>	Conforme Termo de Referência.
4	Ativos de <i>backbone</i> distribuição	Conforme Termo de Referência.
5	Ativos para infraestrutura de rede de acesso	De acordo com o serviço contratado e completamente compatível com o <i>backbone</i> de acesso, conforme Termo de Referência.
6	Ativos para segurança lógica	Conforme Termo de Referência.
7	Datacenter com Sala Cofre	Conforme Termo de Referência.
8	Centro de Operações da Rede (COR) com Centro de Comando e Controle, Sala de Crise, Suporte e Inteligência, Atendimento e Administração	Conforme Termo de Referência.
9	Solução de Software para Gerenciamento da Rede (NMS)	Conforme Termo de Referência.
10	Conexões com a Internet	De acordo com a banda contratada.
11	Miscelâneas para ativação completa da solução	Todos os itens necessários para compor a solução dentro das características exigidas

### Principais itens do serviço

Serviço de conexão com a Internet, oferecendo um IPv6 fixo, válido na Internet e, no mínimo, as seguintes opções de contratação de banda: 10 Mbps; 20 Mbps; 30 Mbps; 50 Mbps; 100 Mbps; 200 Mbps; 300 Mbps; 500 Mbps e 1 Gbps.

## Medidores de desempenho

Deve ser possível a extração de relatórios de:

- Síntese de utilização da Internet:
  - Total;
  - Por Cidade;
  - Por Localidade;
- Quantidade de paradas nos serviços de Internet;
- Tempo da parada ao início do atendimento pela equipe de campo;
- Tempo total da parada até a resolução e reestabelecimento do serviço;
- Motivo da parada;
- Resolução: configurações, substituição de equipamentos, etc.

Após a ativação dos serviços de Internet, deverão ser emitidos relatórios que comprovem a disponibilidade de banda de acordo com o que foi contratado.

O atendimento no Centro de Operações de Rede deverá possuir canais livres de comunicação (telefone, ramal VoIP, e-mail ou interface Web para abertura de chamados), em regime 24/7 (24 horas por dia e 7 dias por semana) e o tempo máximo para a primeira resposta (informando sobre a ciência do incidente e o tempo previsto para resolução) deve ser de 2 horas.

O tempo total da parada ao reestabelecimento do acesso à Internet deve ser de até 24 (vinte e quatro) horas, considerando o regime 24/7 (24 horas por dia e 7 dias por semana).

Em caso de vandalismo, interrupção longa ou permanente da energia elétrica e paradas ocorridas por motivos que fogem à governança da contratada, a parada e o tempo de resolução não serão contabilizados dentro dos critérios de desempenho do serviço. Nestes casos, o relatório mensal deverá explicitar de forma clara que o motivo foge à governança da contratada. É responsabilidade do Estado garantir a Segurança Pública.

Periodicamente serão aplicados questionários de satisfação aos usuários a fim de que a Contratada tenha condições de otimizar ou corrigir a entrega dos serviços.

O desempenho do serviço de Internet entregue, por fim, será medido por:

- Tempo médio da primeira resposta para os chamados;
- Tempo médio de solução para os problemas;
- Efetividade no atendimento aos chamados;
- Percentual de reabertura de chamados;

- Disponibilidade do serviço;
- Quantidade de não conformidades nas instalações dos pontos de atendimento;
- Quantidade de não conformidades na manutenção e conservação nos pontos de atendimento;
- Percentual de entrega de banda de Internet.

### Qualificação Técnica

Para a coordenação da instalação e ativação dos pontos de Serviços de Conexão à Internet serão necessários profissionais Técnicos em Telecomunicações.

Os profissionais responsáveis pela instalação deverão ser certificados nas normas ABNT NR10 e NR35, quando exigíveis.

### Responsabilidades

#### Do Poder Concedente:

- Auxiliar a Concessionária na emissão das licenças e autorizações necessárias, quando exigíveis;
- A segurança contra vandalismo e questões de Segurança Pública que fogem à governança da Concessionária;
- Contatar a central de atendimentos no COR a fim de informar problemas, incidentes ou tirar dúvidas e acompanhar a resolução do que foi relatado;
- Participar das pesquisas de satisfação aplicadas;
- Solicitar a emissão de relatórios de desempenho;
- Garantir o fornecimento de energia elétrica nas localidades (unidades do Governo) para os equipamentos envolvidos na entrega dos serviços.

#### Da Concessionária:

- Instalar e manter em funcionamento os itens: Backbone Core, Backbone de Distribuição, Backbone de Acesso, Datacenter, Centro de Operações de Rede com Software de Gerenciamento (NMS) e Serviços de Conexão à Internet;
- Manter uma central de atendimento em regime 24/7 (24 horas por dia e 7 dias por semana) para resolução de problemas, incidentes e dúvidas;
- Aplicar pesquisas de satisfação dos usuários;
- Emitir relatórios de desempenho e utilização da infraestrutura quando solicitados pelo Governo do Estado;
- Validar junto ao Governo do Estado os locais de instalação para emissão de licenças e autorizações, caso necessárias;
- Registrar, acompanhar e finalizar junto aos órgãos competentes, como o CREA, as obras ou serviços executados;
- Obter e manter as licenças e autorizações necessárias à Concessionária, quando cabíveis;
- A segurança e sigilo dos dados trafegados na rede, exceto em questão de segurança que fogem à governança da Concessionária. Neste caso, explicitar detalhadamente a falha na segurança.
- Fornecimento de protocolos de acesso as bases de dados dos serviços(Como leitura) para o monitoramento em tempo real dos serviços, bem como para criação de painéis gerenciais, pelas próprias ferramentas de monitoramento de B.I do Estado, sem necessidade de solicitação a concessionaria. Isso visa a autonomia do Estado e da Agencia de Tecnologia da Informação de manter o controle do serviço prestado, bem como do repasse das informações para poder concedente

#### Poder Concedente e Concessionária:

- O Poder Concedente e a Concessionária não medirão esforços a fim de certificar a segurança dos dados dos usuários e conteúdos trafegados, porém não é possível garantir que o acesso a dados ou dispositivos, oriundo do uso inadequado ou mal-intencionado de usuários, mantenham-se sigilosos, uma vez que vírus, descuidos pessoais, inabilidade ou mal-uso podem causar a interceptação dos mesmos;
- O Poder Concedente e a Concessionária também não medirão esforços em entregar serviços de qualidade aos usuários, porém não poderão ser responsabilizadas por nenhum dano ao usuário causado por inabilidade ou mau uso da Internet;
- A Concessionária não será responsabilizada por danos causados ao Poder Concedente por mal-uso, inabilidade ou má intenção no uso da Internet proveniente dos usuários.