



Termo de Referência

Conexão de Internet para as Unidades de Saúde da Família –
USFs do Ministério da Saúde (MS)

2ª Chamada

ADC/9331/2020 - abril/2020

Objetivo

Contratação de conexões de acesso à Internet, em 2ª Chamada, nas condições apresentadas neste Termo de Referência, para as 10.156 **Unidades de Saúde da Família (USFs) do Ministério da Saúde (MS) não selecionadas na 1ª Chamada da ADC/9320/2020**, contempladas pelo **Projeto Rede Conectada do MCTIC**, que não estejam ainda conectadas à Internet.

1. Introdução

A Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP), criada em 1989, pelo então Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), desenvolve, mantém e opera uma infraestrutura de Internet acadêmica, conhecida como Rede Ipê, seu *backbone* nacional, consistindo de uma rede de Internet com pontos de presença (PoPs) em todos os 26 estados brasileiros e, adicionalmente, no Distrito Federal, além de conexões à Internet global e às principais redes de ensino e pesquisa da América Latina, América do Norte, Europa e no restante do mundo.

A RNP é responsável pela execução do Programa Interministerial para o Desenvolvimento e Manutenção da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (PRO-RNP), com gestão do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), da Educação (MEC), da Saúde (MS) e da Defesa (MD), além da Secretaria Especial da Cultura, recentemente vinculada ao Ministério do Turismo (SC/MTur), de redes para educação e pesquisa. Através de sua infraestrutura nacional avançada de comunicação e colaboração, integra mais de 1.500 *campi* de organizações usuárias e financia projetos de pesquisa e desenvolvimento em Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) acadêmica, além da realização de capacitação de recursos humanos especializados.

O PRO-RNP coordenado pelo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), conta, portanto, com a participação do Ministério da Saúde (MS), que vem apoiando ações de telessaúde e telemedicina no território nacional. Há 149 Hospitais de Grande Porte e de Ensino (HGPEs) interligados ao Sistema RNP, correspondendo a 14% do total do país. Essas ações são parte de redes de comunicação e colaboração do Sistema RNP¹.

Nesse primeiro momento, em suporte as ações emergenciais de educação, pesquisa e assistência em saúde para o enfrentamento da pandemia Covid-19, a RNP, por orientação do MCTIC, sob a coordenação de sua Secretaria de Telecomunicações (Setel) e do MS/Datasus, promove a gestão de soluções de conectividade à Internet, pela contratação de provedores privados para Unidades de Saúde que realizam a assistência básica e que não dispõem de conexão adequada para a gestão integral do Sistema Único de Saúde (menor complexidade).

¹ Conforme Portaria Interministerial nº 3.825, de 12 de dezembro de 2018, que reformulou o Programa Interministerial RNP (PRO-RNP), para este cumprir os objetivos e metas do programa, a Organização Social RNP será responsável por desenvolver e manter o Sistema RNP formado pelos seguintes componentes:

- I - a rede nacional Ipê (*backbone*) e seus Pontos de Presença e Pontos de Agregação nas Unidades da Federação;
- II - as Redes Metropolitanas Comunitárias, baseadas em um modelo associativo das Organizações Usuárias;
- III - as Organizações Usuárias, públicas ou privadas; e
- IV - as Redes de Colaboração de Comunidades.

2. Objeto do Termo de Referência

O presente termo de referência tem por objeto os requisitos técnicos, as condições comerciais, administrativas e os prazos para a seleção de provedor, para a prestação voluntária e sob contratação, de serviços de telecomunicações, incluindo a instalação, ativação, operação e manutenção de conexões de acesso à Internet, para atendimento das Unidades de Saúde da Família (USFs), em 2ª Chamada, para aquelas não contempladas com propostas selecionadas na 1ª Chamada da ADC/9320/2020.

3. Requisitos Técnicos da Conexão

3.1. Tipos de acessos, características do serviço e velocidades de conexão

O que se propõe neste termo é o acesso à Internet, através de uma solução de banda larga de Internet, conhecida no mercado como “empresarial” ou “corporativa”, preferencialmente em fibra óptica, com relação de banda *download/upload* de 100/50%, com atendimento e monitoração do provedor, 24 horas, 7 dias por semana (operação 24 x 7).

Em locais onde não existir disponibilidade em fibra óptica, serão consideradas alternativas em: enlace de rádio de radiofrequências licenciadas (aquelas destinadas pela Anatel à serviço de telecomunicações) ou livres/não licenciadas (radiofrequências da radiação restrita); ou satélite.

As taxas de transmissão média e instantânea devem atender, no mínimo, aos requisitos da norma da Anatel disponível para consulta em:

<https://www.anatel.gov.br/consumidor/index.php/banda-larga/direitos/velocidade-de-conexao>

A velocidade, para quaisquer dos tipos de acesso – em fibra óptica, enlace de rádio (de frequência licenciada ou livres/não licenciadas), ou satélite, é definida em função do número de Equipes de Saúde da Família, para cada uma das USFs a serem conectadas, conforme lista disponibilizada no sítio da RNP.

Para acesso em fibra, as seguintes velocidades são requeridas:

Nº de Equipes	Velocidade (Mb/s)	
	Mínima (<i>download/upload</i>)	Desejável (<i>download/upload</i>)
1 a 2	40/20	100/50
3 a 4	100/50	160/80
5 a 6	160/80	240/120
7 a 9	240/120	300/150

Para acesso em rádio enlace de frequência licenciada ou livre (não licenciada), as seguintes velocidades são requeridas:

Nº de Equipes	Velocidade (Mb/s)	
	Mínima	Desejável
1	20	40
2 a 3	40	60
4 a 6	60	80
7 a 9	80	100

Finalmente, as seguintes velocidades são requeridas para enlaces satelitais:

Nº de Equipes	Velocidade (Mb/s)	
	Mínima (<i>download/upload</i>)	Desejável (<i>download/upload</i>)
1	15/3	20/4
≥ 2	20/4	25/5

Se uma proposta apresentar a velocidade desejável, entre as demais propostas com velocidade mínima ou abaixo da desejável, ela será considerada a melhor proposta técnica. Propostas iguais ou acima da velocidade desejável, serão consideradas como iguais, em termos de requisitos técnicos.

Por fim, com relação à velocidade, independentemente do tipo de acesso ofertado, as propostas não poderão limitar a franquia de vazão ou a velocidade dos dados.

Além da velocidade, os requisitos técnicos: disponibilização de Wi-Fi de 2.4/5 GHz na USF, combinada com a conexão; oferta de endereço IP fixo e; suporte a endereçamento IPv6 serão considerados como desejáveis.

4. Locais e prazos

A lista de USFs disponibilizada no sítio da RNP relaciona cada unidade não contemplada com proposta selecionada na 1ª Chamada da ADC/9320/2020, dentre um montante de 10.156, com o local de prestação do serviço, em diversas cidades e em todas as unidades da federação.

O prazo para a prestação de serviço é de 12 (doze) meses iniciando efetivamente após a ativação da conexão àquela USF e sua aceitação pela RNP e MS/Datasus. Os primeiros 4 (quatro) meses do contrato, contados a partir da referida ativação, deverão ser de prestação voluntária, não onerosos, não havendo, portanto, faturamento e pagamento pelo serviço. Os 8 (oito) meses seguintes, por sua vez, representarão o período de contratação da RNP, sendo onerosos, conforme proposta apresentada pela proponente selecionada.

O prazo preferencial para ativação é até 30/04/2020. Caso a proponente, apresente na proposta ou ative (individualmente, por USF) em um prazo além desta data, a quantidade de dias que superá-la deverá ser somada ao Período de Prestação Voluntária do serviço previsto.

Não havendo conexão existente de acesso à Internet em uma determinada USF, o provedor deverá implantá-la e ativá-la na presença de um contato local. No ato de sua ativação, o provedor deverá executar um teste da conexão, em tempo real, usando a ferramenta SIMET (<https://beta.simet.nic.br/>), desenvolvida pelo NIC.br do Comitê Gestor da Internet no Brasil, na presença do contato local da USF e o seu resultado, deverá ser salvo em arquivo formato PDF, para fins de evidência, e encaminhado para atendimentoUSF@rnp.br.

Para envio, o arquivo deverá ser nomeado conforme padrão a seguir:

“<Data do teste no formato AAAA-MM-DD>_<Nome da USF>_<Município>_<Estado>_<velocidade download/upload>_<Nome do provedor>.pdf”

Esse mesmo padrão deve ser usado no título do e-mail encaminhado para atendimentoUSF@rnp.br e:

“Assunto: <Data do teste no formato AAAA-MM-DD>_<Nome da USF>_<Município>_<Estado>_<velocidade download/upload>_<Nome do provedor>”

A RNP apenas considerará a conexão entregue e aceita após apresentação da tela com os testes gerados pelo SIMET e seus respectivos resultados, para validação do MS/Datasus.

O provedor deverá constatar junto à USF, para a qual ele foi selecionado para atendimento, encontra-se sem conexão contratada através de contrato celebrado pelo SUS (Município, Estado ou Governo Federal), de acesso à Internet. Se tal conexão existir, ele deve considerar sem efeito, o processo para esta USF, portanto, cancelado seu atendimento.

5. Acordo de Nível de Serviço (SLA)

A proponente deverá observar os parâmetros de qualidade, de disponibilidade da conexão (Serviço de Comunicação Multimídia) e do atendimento do seu *Service Desk*, suportados pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019, disponível em:

<http://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-n-717-de-23-de-dezembro-de-2019-235328441>

Além disso, a proponente deve se comprometer com o índice de disponibilidade da conexão à Internet, por USF, mínimo de 92%, e o seu *Service Desk* com o tempo médio do 1º atendimento, que deve ser máximo de 30 minutos, ambos mensurados mensalmente.

O provedor selecionado deverá gerar um relatório mensal, a ser encaminhado para a RNP através do e-mail atendimentoUSF@rnp.br, permitindo com isso que a RNP avalie a qualidade do atendimento do seu *Service Desk* e do seu serviço de acesso à Internet, de atendimento às USFs para as quais foi escolhido.

Com relação à avaliação da qualidade do atendimento do seu *Service Desk*, o relatório do provedor deve conter as seguintes informações:

- NPS (*Net Promoter Score*): "Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria a Empresa X para um amigo ou colega?", pelo conjunto de USFs atendidas pelo provedor, como resultado deste processo.
- Tempo médio de primeira resposta: tempo entre a abertura e o início do atendimento por parte do *Service Desk*, por USF, e pelo conjunto de USFs atendidas pelo provedor, como resultado deste processo.
- Tempo médio de solução: tempo médio entre aberturas de chamado e resoluções do incidente, por USF e pelo conjunto de USFs atendidas pelo provedor, como resultado deste processo.
- Quantidade de chamados registrados x resolvidos para o conjunto de USFs atendidas pelo provedor, como resultado deste processo.
- Quantidade de chamados registrados por USF.
- Quantidade de chamados registrados por região, caso o provedor atenda USFs em diferentes regiões, resultado deste processo.

Com relação à avaliação da qualidade do serviço de acesso à Internet, o relatório da proponente deve conter informações gráficas do uso de banda no mês mensurado, permitindo a visualização do consumo da banda contratada e dos períodos de indisponibilidade, caso ocorram. Além disso, deve também constar do relatório o SLA alcançado no mês mensurado, representado pelo percentual de disponibilidade da conexão. Para tal, o provedor poderá fazer uso de qualquer ferramenta de mercado que disponibilize tais informações.

A conexão será considerada indisponível quando impossibilitar completamente a transmissão de dados através dela por qualquer período, detectada e informada pela Unidade de Saúde da Família (USF) ao *Service Desk* da proponente contratada. A indisponibilidade pode se manifestar por um episódio de falha isolada ou por múltiplas interrupções sucessivas, em funcionamento intermitente.

A não observância dos parâmetros de qualidade e de disponibilidade, das resoluções da Anatel, e o não cumprimento da disponibilidade mínima de 92%, poderá ensejar a aplicação de sanções durante à contratação, podendo, no extremo, resultar no cancelamento do contrato.

6. Da proposta a ser apresentada

6.1. Bloco único e prazo

As propostas deverão ser apresentadas para um único bloco (Bloco 4), de acordo com o cronograma abaixo:

Bloco 4 – USFs com atendimento ainda não alcançado nos três primeiros blocos da 1ª Chamada (Blocos 1, 2 e 3)

Início de submissão de proposta: 00:00h do dia 21 de abril de 2020 e término às 23:59h do dia 22 de abril de 2020.

As propostas serão sempre analisadas individualmente, para cada USF. Para facilitar o processo de submissão, as proponentes poderão selecionar um conjunto de USFs no Portal da RNP, por estado, município ou individualmente e então inserir as informações de suas propostas para aquele conjunto. A proponente

somente conseguirá replicar propostas para um conjunto se as condições de fornecimento forem idênticas para todas as USFs selecionadas. O sistema manterá registrada sempre a última proposta submetida em lote ou individualmente para a USF selecionada.

6.2 Modalidade de seleção de melhor proposta para adesão ao serviço voluntário e contratação de serviço

A RNP selecionará a melhor proposta para a prestação voluntária de serviço por período de 4 (quatro) meses (respeitado o disposto no item 4) e, em seguida, a prestação de serviço sob contrato, por período de 8 (oito) meses, de acesso Internet, para atendimento das Unidade de Saúde da Família (USF) através do convite em fluxo contínuo à submissão de propostas para o bloco 4 dentro de uma janela de tempo de 2 (dois) dias, em resposta ao chamamento disponibilizado em seu próprio sítio (<https://www.rnp.br>), onde este Termo de Referência encontra-se disponível para consulta e *download*.

A proponente deverá aplicar sua proposta preenchendo formulário e inserindo as informações solicitadas para atendimento a cada USF de seu interesse, do conjunto de USFs a serem conectadas e que também estarão listadas neste mesmo sítio, acessíveis a partir do seu Portal de Fornecedores (<https://www.rnp.br/sistema-rnp/fornecedores>). O Portal permite que as informações sejam alimentadas em lotes de USFs e, se necessário, individualmente.

Findado o prazo de submissão de propostas, conforme item 6.1 deste Termo, para as USFs que tenham recebido pelo menos uma proposta em conformidade com os requisitos técnicos, comerciais e administrativos, será adjudicada a melhor proposta para cada uma delas. O processo continuará para as USFs que inicialmente permaneceram desertas na janela de submissão, até que as propostas sejam recebidas para seus atendimentos ou até o fim deste processo.

A melhor proposta será aquela que atender: i) aos requisitos técnicos e a sua exequibilidade, quanto à quantidade de USFs e prazos para a mesma proponente; ii) apresentar o menor preço, dentro da razoabilidade e adequação do preço praticado no mercado; e iii) se comprometer preferencialmente com a entrega da conexão **até 30/04/2020**, individualmente, para cada uma das conexões às USFs relacionadas no sítio da RNP e segundo os seguintes critérios de seleção:

- Caso somente uma proponente estiver concorrendo para atender a uma determinada USF e sua proposta atender aos critérios obrigatórios deste termo, a RNP emitirá o Termo de Aceite.
- USFs desertas de propostas de atendimento ou com propostas que não atendem os critérios obrigatórios deste termo, continuarão como desertas, em fluxo contínuo, até que propostas sejam recebidas para seus atendimentos.
- Havendo mais de uma proponente para atendimento de uma determinada USF, com todas atendendo aos critérios obrigatórios deste termo, a classificação se dará conforme critérios de descritos no item 6.3.1 Critérios de desempate.

6.3 Critérios de classificação da proponente

Para a classificação das proponentes, serão aplicados os seguintes critérios:

- a. Prazo de ativação: em até 30/04/2020 = 1,25 pontos, após 30/04/2020 = 1 ponto;
- b. Técnica (tipo de acesso e velocidade):
 - i. **Fibra óptica** = 1,50 pontos; **Rádio de frequência licenciada ou livre (não licenciada)** = 1,25 pontos; **Satélite** = 1 ponto.
 - ii. **Velocidade desejável** = 1,25 pontos; **Velocidade mínima** = 1 ponto.
- c. Preço: Menor preço, para o tipo de acesso.

6.3.1 Critérios de desempate

Em caso de empate entre as proponentes, serão adotados os seguintes critérios:

1º critério: menor prazo de ativação da conexão.

2º critério: será adicionado na pontuação técnica

1 (um) ponto para a disponibilização de Wi-Fi de 2.4/5 GHz na USF, junto com a conexão;

1 (um) ponto para a oferta de endereço IP fixo e;

1 (um) ponto para o suporte a endereçamento IPv6.

3º critério: se ainda persistir empate entre as pontuações finais, será considerada vencedora a proponente da mesma região da respectiva USF.

4º critério: se ainda persistir empate, a vencedora será por ordem de submissão de proposta (data; horário) dentre as proponentes ainda empatadas.

6.4 Da documentação Administrativa

No ato do cadastro, a proponente deverá anexar os documentos relacionados para habilitação administrativa:

1. Inscrição no Cadastro Geral de Contribuintes ativo (CNPJ);
2. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social, comprovada pela Certidão Negativa de Débito (CND), expedida pelo INSS;
3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), comprovada pela Certidão de Regularidade de Situação (CRS);
4. Cópia do Contrato Social e alterações contratuais.

Estar habilitado administrativamente é condição para que o fornecedor possa permanecer contratado pela RNP, efetuando seus faturamentos regulares a partir do 5º (quinto) mês da efetiva prestação do serviço.

7. Da contratação da proposta vencedora

Após analisadas individualmente as propostas, a proponente vencedora será contatada pela RNP para início do período da prestação voluntária de serviço de acesso à Internet, por meio de aceite ao **Termo de Adesão Voluntária ao Projeto Rede Conectada do MCTIC**, conforme minuta anexa a este termo, e, posteriormente, após o fim deste período, para início do período de prestação sob contrato, por meio de aceite ao Termo de Adesão ao Contrato.

A proponente deverá dar o aceite no termo através do Portal indicado na mensagem de confirmação do fornecedor selecionado, respeitando os prazos e formas lá estabelecidos, iniciando neste ato, o prazo para ativação da USF.

8. Das Penalidades

8.1 Durante o Período de Prestação Voluntária de Serviço

O não cumprimento dos requisitos de qualidade, conforme estabelecido neste termo, durante os 4 (quatro) primeiros meses de prestação voluntária, ensejará a não contratação da prestação do serviço e/ou seu cancelamento durante os 8 (oito) meses posteriores, de prestação sob contrato, individualmente, por USF, e a seleção da segunda melhor proposta para conexão àquela USF, decorrente deste processo.

8.2 Após o Período de Prestação Voluntária de Serviço, ou Durante o Período de Prestação de Serviço sob Contrato

O desempenho técnico da prestação de serviços de acesso à Internet e a qualidade do seu atendimento, serão continuamente avaliados durante a vigência do Termo de adesão, levando em conta os requisitos técnicos da Conexão e o Acordo de Nível e Serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

O provedor que não atender aos parâmetros de qualidade do serviço e o envio de relatórios mensais, acima mencionados, durante a prestação de serviços de acesso à Internet sob contrato, estará sujeito à multa de 10% sobre o valor mensal (referente ao mês da ocorrência) do Serviço de Internet correspondente à conexão contratada.

9. Outras disposições

Fica reservado à RNP o direito de confirmar ou não a realização desta contratação, de acordo com sua necessidade ou conveniência.

