



## Termo de Referência

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

3ª Chamada- ADC/9731/2020

## Objetivo

Contratação de conexões de acesso à Internet, em 3ª Chamada, nas condições apresentadas neste Termo de Referência, para as **Unidades de Saúde da Família (USFs) do Ministério da Saúde (MS) não selecionadas na 1ª e 2ª Chamadas das ADC/9320/2020 e ADC/9331/2020**, contempladas pelo **Projeto Rede Conectada do MCTI**, 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 e Inovações (MCTI), 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 e Inovações (MCTI), 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 RNP<sup>1</sup>.

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 MCTI, sob a coordenação de sua Secretaria de Telecomunicações (Setel) e do MS/Datusus, 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).

---

<sup>1</sup> 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 apresentar 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 3ª Chamada, para aquelas não contempladas com propostas selecionadas na 1ª Chamada da ADC/9320/2020 e 2ª Chamada da ADC/9331/2020, e que ainda não sejam atendidas pelo serviço de Internet.

## 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 integralmente (FTTH), ou combinada com cabo coaxial ou par metálico (FTTC), serão consideradas alternativas em: enlace de rádio de radiofrequências licenciadas (aquelas destinadas pela Anatel a serviço de telecomunicações) ou livres/não licenciadas (radiofrequências da radiação restrita); integralmente em cabo coaxial ou par metálico; em redes móveis 4G, com modem wi-fi incluído; 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 (FTTH), em fibra ótica até o ponto de integração (FTTC), combinado com cabo coaxial ou par metálico a partir daí, integralmente em cabo coaxial ou par metálico, enlace de rádio (de frequência licenciada ou livres/não licenciadas), ou satélite, bem como o plano de dados para acesso a redes móveis 4G, é definida a seguir.

Para acesso em **fibra (FTTH)**, as seguintes velocidades são requeridas:

Velocidade (Mb/s)	
Mínima (download/upload)	Desejável (download/upload)
40/20	100/50

Para acesso em **fibra até ao ponto de concentração (FTTC)**, a partir daí em cabo coaxial ou par metálico, as seguintes velocidades são requeridas:

Velocidade (Mb/s)	
Mínima (download/upload)	Desejável (download/upload)
20/4	60/12

Para acesso integralmente em **cabo coaxial ou par metálico**, as seguintes velocidades são requeridas:

Velocidade (Mb/s)	
Mínima (download/upload)	Desejável (download/upload)
10/2	20/4

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

Velocidade (Mb/s)	
Mínima	Desejável
20	60

Para **acesso em redes móveis 4G**, os seguintes planos de dados são propostos

Franquia (GByte)	
Mínima	Desejável
120	200

Finalmente, as seguintes velocidades são requeridas para **enlaces satelitais**:

Velocidade (Mb/s)	
Mínima ( <i>download/upload</i> )	Desejável ( <i>download/upload</i> )
15/3	20/4

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. Somente a franquia é aplicável no plano de dados do acesso através de redes móveis 4G.

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 e na 2ª Chamada da ADC/9331/2020, 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 não cumprimento do prazo proposto para ativação (individualmente, por USF) ensejará o cancelamento da prestação voluntária.

O provedor deverá implantar e ativar o link na presença de um contato no local. No ato de sua ativação, o provedor deverá executar **2 (dois) testes** da mesma conexão, ambos em tempo real. Um teste usando a ferramenta SIMET customizada (<https://ubs.simet.nic.br/>), desenvolvida pelo NIC.br do Comitê Gestor da Internet no Brasil, e um teste usando a ferramenta medidora da RNP (<https://medidor.rnp.br/>) desenvolvida pelas suas Diretorias de Pesquisa e Desenvolvimento e de Engenharia e Operações. Cada URL aqui indicada deve ser aberta em uma aba diferente, do mesmo navegador, para execução de cada teste. Para cada ferramenta, deve ser informada em sua tela de início o código CNES da USF e executado o teste.

Para a ferramenta SIMET, a tela com o resultado do teste deve ser salva em arquivo formato PDF, para fins de evidência, e o mesmo deve ser armazenado no Portal de Ativação criado pela RNP (<https://portalativacaoofornecedores.rnp.br>). O arquivo deverá ser nomeado conforme padrão a seguir:

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

Para a ferramenta medidora da RNP, não é necessário salvar a tela com o resultado do teste, mas apenas a sua correta execução.

**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.**

## 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 e armazená-lo no Portal de Fornecedores criado pela RNP (<https://portalativacaofornecedores.rnp.br>), ícone “Anexar Relatórios de SLA”, 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. Blocos de prioridade e prazos**

As propostas deverão ser apresentadas por blocos de prioridade de acordo com o cronograma abaixo:

Bloco 1 – USFs das regiões Sul e Centro-Oeste

Início de submissão de proposta: 09:00h do dia 08 de outubro de 2020 e término às 18:00h do dia 29 de outubro de 2020

Bloco 2 – USFs da região Sudeste

Início de submissão de proposta: 09:00h do dia 04 de novembro de 2020 e término às 18:00h do dia 12 de novembro de 2020

Bloco 3 – USFs da região Norte

Início de submissão de proposta: 09:00h do dia 16 de novembro de 2020 e término às 18:00h do dia 26 de novembro de 2020

Bloco 4 – USFs da região Nordeste

Início de submissão de proposta: 09:00h do dia 30 de novembro de 2020 e término às 18:00h do dia 10 de dezembro 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.

O preço esperado por USF é de R\$ 300,00 por mês, de acordo com a razoabilidade e adequação de preços praticados no mercado.

### **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).

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.

É vedada a utilização ou uso de “robôs” para preenchimento da planilha, sendo que no caso de uso de qualquer tecnologia neste sentido ensejará a desclassificação da empresa que o fizer, não sendo estas propostas consideradas no processo.

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.

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 em até 60 (sessenta) dias contados a partir da emissão do Termo de Aceite, 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.
- 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 classificação 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 60 dias contados a partir da emissão do Termo de Aceite= 1,25 pontos, após esse prazo = 1 ponto;
- b. Técnica (tipo de acesso e velocidade):
  - i. **Fibra óptica (FTTH) = 2,00 pontos; Fibra óptica até o ponto de concentração (FTTC) = 1,75 pontos; Rádio de frequência licenciada ou livre (não licenciada) = 1,50 pontos; Cabo coaxial ou par metálico = 1,25 pontos; 4G = 1 ponto; Satélite = 0,75 pontos.**

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. Caso já seja cadastrada, deverá atualizar a documentação no Portal de Fornecedores da RNP. Este passo é muito importante para uma eventual contratação:

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 MCTI**, 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 Contrato de adesão.

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.

### **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.

Os pagamentos estarão condicionados à apresentação de Relatório Mensal de SLA, conforme definido no item 5 do Termo de Referência.

## **9. Outras disposições**

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

O faturamento deverá ser baixado no Portal de Fornecedores (<https://portalativacaofornecedores.rnp.br>) após o 5º mês da prestação dos serviços, sendo que o primeiro mês oneroso será proporcional aos dias de conexão e os demais meses o valor será completo. A nota fiscal deverá ser anexada no Portal logo após o armazenamento do teste Simet e o relatório de SLA,

