

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1) DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1) CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET NAS MODALIDADES LINK DEDICADO (ENLACE DEDICADO), de no mínimo 01 Gbps de velocidade, de acordo com as condições e especificações constantes deste Termo de Referência.

2) FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Visando imprimir maior celeridade dos trabalhos, a Câmara Municipal de Catanduva disponibiliza em meio eletrônico, através de seu sítio na Internet, diversas consultas, notícias, documentos e serviços aos cidadãos, servidores e membros;

2.2. Justifica-se a contratação dos Serviços tendo em vista serem eles essenciais ao bom e pleno desempenho das atividades fim da Câmara.

3) DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

3.1) Prestação de serviços de link de acesso dedicado à Internet para a Câmara Municipal de Catanduva.

4) REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. O serviço a ser prestado será de fornecimento de acesso dedicado à Internet, de velocidade fixa, bidirecional, síncrono, simétrico e permanente, com largura mínima de banda de 1 Gbps Full-Duplex (1 Gbps de download e 1 Gbps de upload), sem limite de franquia..

4.2. A Contratada deverá entregar fisicamente esse enlace ao roteador local do Contratante através de interface Gigabit Ethernet Full Duplex.

4.3. A conexão entre cada porta de comunicação WAN (Wide Area Network) de cada ECD (Equipamento de Comunicação de Dados) instalado pela Contratada na Câmara Municipal de Catanduva, integrante do acesso, e o backbone da Contratada deverá ser exclusivo e dedicado para conexão IP de acesso à Internet.

4.4. A Contratada deverá se encarregar de prover o meio físico de interligação entre a sua rede e a rede do Contratante através de fibra ótica, atendendo aos parâmetros definidos nesta especificação, ficando este serviço sob sua inteira responsabilidade.

4.5. A alteração, por motivo de ordem técnica ou necessidade comprovada, do meio físico para transmissão de dados deverá ser aprovada pelo Contratante.

4.6. A solução adotada pela Contratada deverá atender a todas as normas técnicas exigidas pelos órgãos públicos competentes e responsáveis pela regulamentação, controle e fiscalização do meio físico, da conexão lógica, do tipo de transmissão, da velocidade de tráfego, da faixa de frequência e largura de banda utilizada.

4.7. A administração do enlace será de responsabilidade da Contratada. Caso a licitante não disponha do meio físico de acesso (last mile) para provimento dos serviços, não poderá subcontratá-lo junto às provedoras de acesso. Tanto a subcontratação do acesso como os chamados para manutenção em caso de falhas serão de responsabilidade da Contratada.

4.8. O circuito deverá ser instalado na sede da Câmara Municipal de Catanduva;

4.9. Caso seja necessária alguma obra civil de infraestrutura no ambiente do Contratante para a instalação do meio físico necessário à interligação do(s) enlace(s), esta correrá por conta da empresa Contratada, devendo ser fornecido o projeto detalhado para aceite por parte da área competente da Câmara. Para a realização de quaisquer obras, os padrões arquitetônicos previamente encontrados nas instalações deverão ser mantidos.

4.10. A contratada deverá disponibilizar toda a infraestrutura de telecomunicações (equipamentos e insumos) necessária ao pleno funcionamento dos serviços contratados, sem custo adicional à Contratante.

4.11. A prestação do serviço compreende a disponibilização, instalação, ativação e configuração do(s) equipamento(s) que compõem o acesso, e outros que possibilitem a utilização do serviço objeto da presente contratação.

4.12. A administração e manutenção desses equipamentos será de inteira responsabilidade da Contratada, devendo obedecer aos níveis de qualidade exigidos na presente contratação.

- 4.13. A escolha da solução (equipamentos) adotada fica a critério da Contratada.
- 4.14. O Provedor deverá dispor de recursos de gerência e supervisão para o circuito.
- 4.15. O backbone utilizado deverá ser da própria Contratada, estando interligado diretamente, através de canais próprios e dedicados.
- 4.16. O Provedor deverá fornecer um range de uma sub-rede com no mínimo 08 (oito) endereços IP válidos para a Rede Mundial, a fim de permitir a conexão efetiva dos sistemas à Internet, e vice-versa, atendendo a todos os requisitos de segurança e de aplicações definidos para essa conexão.
- 4.17. A Contratada deverá realizar a configuração do DNS reverso em cada um dos endereços IPs fornecidos, utilizando o domínio institucional.
- 4.18. Os servidores de DNS da Contratada deverão dar suporte à tecnologia DNSSEC (Domain Name System Security Extensions).
- 4.19. Pela natureza corporativa da atividade do Contratante, o serviço, objeto da presente licitação, deverá propiciar segurança física dos dados. Entende-se por segurança física a proteção contra o acesso não autorizado ao link e dispositivos do Provedor responsáveis pelo transporte e encaminhamento dos dados.
- 4.20. O serviço contratado deverá permitir incorporar modificações e/ou ampliações futuras de características no circuito, nos limites descritos no Termo de Referência, sem qualquer alteração no meio físico.

5) MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

5.1) EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1.1. A realização dos serviços de instalação e/ou interligação do meio de acesso (last mile) e configurações de equipamentos instalados na Contratante deverão ocorrer, preferencialmente, de segunda a sexta-feira, entre 8h e 18h, e, eventualmente, no período noturno, nos finais de semana e nos feriados, caso a Contratante julgue necessário e conveniente, visando a celeridade dos serviços.

5.1.2. Deverão ser executados todos os serviços e configurações necessárias às instalações, sem nenhum custo adicional para a Contratante.

5.2. Acordo de Níveis de Serviço:

5.2.1 A violação de qualquer um dos níveis de serviço, definidos ao longo do contrato que vier a ser firmado, só poderá ser desconsiderada pela Câmara quando for decorrente de uma das seguintes ocorrências, descritas a seguir:

5.2.1.1 Falha em algum equipamento de propriedade da Câmara;

5.2.1.2 Falha decorrente de procedimentos operacionais da Câmara;

5.2.1.3 Falha de qualquer equipamento da Contratada que não possa ser corrigida por inacessibilidade causada pela Câmara.

5.2.2 O serviço deverá ser prestado 24 horas por dia, 07 dias por semana, todos os dias do ano, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas devidamente autorizadas pela Contratante.

5.2.3 Qualquer interrupção programada pelo Provedor para manutenção preventiva e/ou substituição dos equipamentos e meios utilizados, desde que possa causar interferência no desempenho do serviço prestado, deverá ser comunicada à Contratante com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis, por meio de fac-símile ou correio eletrônico, e somente será realizada com a concordância da Contratante.

5.2.3.1 Somente serão aceitas interrupções programadas quando as referidas manutenções e/ou ampliações exigirem tecnicamente alterações no(s) equipamento(s) responsável pela conexão com a Contratante.

5.2.3.2 As interrupções programadas deverão ser efetuadas no período compreendido entre 22h e 06h do horário de Brasília.

5.2.3.3 Quando o prazo mínimo de 03 (três) dias úteis de comunicação não for atendido, deverá ser concedido desconto por interrupção.

5.2.4 O serviço será considerado indisponível a partir do início de uma interrupção identificada pela Contratante, devidamente registrada através de abertura do chamado na Central de Atendimento da Contratada, até o restabelecimento do circuito às condições normais de operação com a respectiva constatação do Contratante através da autorização para o encerramento do chamado.

5.2.4.1 Quando não for possível à Câmara a abertura de chamado na Central de Atendimento da Contratada, a indisponibilidade será considerada a partir da efetiva interrupção registrada pelos sistemas da Contratante e/ou Contratada;

5.2.4.2 Entende-se como condições normais de operação a estabilidade dos serviços prestados, sem a ocorrência de novas interrupções no curto prazo, e a manutenção de todos os parâmetros de qualidade dentro dos níveis especificados.

5.3 O Índice de Disponibilidade Mensal mínimo aceitável é de 99,5% (noventa e nove por cento e cinco décimos percentuais).

5.3.1 O Índice de Disponibilidade Mensal será calculado através da seguinte fórmula:

$$Id = ((Tm - Ti) / Tm) * 100$$

Onde:

Id = Índice de Disponibilidade Mensal dos serviços.

Ti = Somatório dos Períodos de Indisponibilidade, em minutos, no mês de faturamento.

Tm = Tempo Total Mensal de operação, em minutos, no mês de faturamento.

Para o cálculo do índice de disponibilidade, o "Tempo Total Mensal" será calculado a partir do total de dias da prestação do serviço vezes 1440 (mil quatrocentos e quarenta) minutos.

5.3.2 Será considerada indisponibilidade do serviço como um todo, a limitação de banda menor que a contratada e consequente propagação dos efeitos da falha.

5.3.3 Não serão computadas no cálculo da disponibilidade mensal até 4 (quatro) interrupções anuais do serviço, a serem utilizadas como janelas para manutenção preventiva, desde que agendadas em comum acordo, nos termos do subitem 5.2.3.

5.3.4 Será considerada indisponibilidade quando ocorrer qualquer tipo de problema no ponto de acesso - enlaces e ECD's, ou no backbone - que impeça a transmissão ou a recepção de pacotes. 5.3.5 Os intervalos de tempo em que qualquer enlace integrante do ponto de acesso apresentar aferições do percentual de descarte de pacotes superior ao valor especificado no subitem 5.3.5.2 também serão considerados como períodos de indisponibilidade.

5.3.5.1 A métrica percentual de descarte de pacotes se refere à relação existente entre a quantidade de pacotes transmitidos/recebidos para cada pacote transmitido/recebido descartado em um determinado enlace.

5.3.5.2 Diariamente, entre 00h00min e 23h59min, a Contratada deverá realizar aferições do percentual de descarte de pacotes para cada enlace integrante do ponto de acesso, através da monitoração das interfaces dos roteadores de acesso e do backbone participante do enlace. As aferições serão feitas em cada interface, por direção (entrada e saída do tráfego), apresentando essas informações em valores referentes a cada intervalo de 5 (cinco) minutos, sendo o limite aceitável pela Contratada para descarte de pacotes de até 1% (um por cento) do total de pacotes trafegados em cada interface e direção. Serão desconsiderados os valores que ultrapassem este limite quando a Contratada comprovar a utilização (tráfego) superior a 80% da velocidade do respectivo enlace no mesmo intervalo.

5.3.6 Quando da ocorrência de períodos de indisponibilidade ou problemas com o serviço, o Contratante poderá solicitar à Contratada a apresentação de relatório em mídia eletrônica, através de correio eletrônico ou disponibilizar na Web, informando o dia, período de indisponibilidade, as causas do defeito e a solução adotada para sua total recuperação, com a devida identificação do ponto de acesso.

5.3.7 Qualquer que seja o problema apresentado na prestação do serviço, a Contratada deverá arcar com todos os custos e procedimentos necessários à sua solução, incluindo a substituição de qualquer (quaisquer) equipamento(s) e/ou a manutenção do meio físico, se for necessário.

5.3.8 Mensalmente, caso o Índice de Disponibilidade Mensal seja inferior ao especificado no subitem 5.3.1, a Contratada deverá calcular o total de desconto a ser aplicado no valor mensal do serviço, e estará sujeita às penalidades contratuais.

5.3.8.1 Os descontos aplicados deverão ser calculados conforme a equação a seguir:

$$D = (Ti \times P) / Tm$$

Onde:

D = desconto em R\$ (Reais), relativo ao serviço, motivado por falha;

Tm = Tempo Total Mensal de operação, em minutos, no mês de faturamento;

Ti = somatório dos Períodos de Indisponibilidade, em minutos, no mês de faturamento;

P = preço mensal do circuito.

5.4. Suporte de Serviços:

5.4.1 Caberá à Contratada gerenciar a rede de acesso à Internet, desde o backbone até a rede local do Contratante (subitem 4.2), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, garantindo os níveis de serviço contratados fim-a-fim, disponibilidade, percentual de descarte de pacotes e desempenho da rede contratada.

5.4.2 A gerência inclui o fornecimento de uma Central de Atendimento, que também estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, que fará o registro e acompanhamento dos chamados, resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas.

5.4.3 A Central de Atendimento da Contratada deverá estar disponível para contato através de ligações telefônicas gratuitas (0800) ou telefone fixo local, a serem realizadas pelos técnicos da Câmara, sendo imprescindível que os funcionários de atendimento da Contratada conheçam os serviços contratados e

estejam aptos a dar as informações básicas sobre o serviço.

5.4.3.1 A Contratada disponibilizará uma segunda instância para solução de falhas do serviço.

5.4.4 A Contratada se compromete a realizar as correções necessárias à reativação dos serviços. Entende-se por reativação dos serviços, a série de procedimentos destinados a recolocar estes serviços em seu perfeito estado de uso, de acordo com o Acordo e Níveis de Serviço contratado.

5.4.5 Quando da solicitação de atendimento ou suporte técnico gratuito por telefone, a Coordenadoria de Informática da Câmara fornecerá, para fins de abertura de chamado técnico, as seguintes informações:

5.4.5.1 Nome ou código de identificação do cliente e/ou número do circuito fornecido pela empresa Contratada;

5.4.5.2 Descrição da anormalidade observada; e

5.4.5.3 Nome e telefones do responsável pela solicitação do serviço.

5.4.6 Para cada chamado aberto deverá ser fornecido um número identificador do mesmo para acompanhamento.

5.4.7 Os chamados realizados pela Câmara à Central de Atendimento deverão ser imediatamente enquadrados em uma categoria de prioridade, conforme especificado na tabela abaixo, sendo que a Contratada deverá atender aos prazos especificados na coluna "Retorno de Status de Atendimento":

5.4.7.1 Nome ou código de identificação do cliente e/ou número do circuito fornecido pela empresa Contratada;

5.4.7.2 Descrição da anormalidade observada; e

5.4.7.3 Nome e telefones do responsável pela solicitação do serviço.

5.4.8 Para cada chamado aberto deverá ser fornecido um número identificador do mesmo para acompanhamento.

5.4.9 Os chamados realizados pela Câmara à Central de Atendimento deverão ser imediatamente enquadrados em uma categoria de prioridade, conforme especificado na tabela abaixo, sendo que a Contratada deverá atender aos prazos especificados na coluna "Retorno de Status de Atendimento":

Prioridade	Retorno de Status de Atendimento	Situações Cobertas
0	30 min	Interrupção da comunicação
1	45 min	Degradação de velocidade; Perda de monitoração
2	120 min	Alteração da atual configuração

5.4.9.1 O termo "Retorno de Status de Atendimento" se refere à ligação telefônica a ser efetuada pela Central de Atendimento da Contratada para a gerência de redes da Câmara.

5.4.10 O descumprimento do período estabelecido de "Retorno de Status de Atendimento" está sujeito a sanções e multas, a critério da Contratante.

5.4.11 Os chamados registrados na Central de Atendimento da Contratada deverão estar disponíveis para acompanhamento pela equipe técnica do Contratante, ou de quem este delegar, contendo: data e hora de abertura do chamado; número do circuito; problema ocorrido; solução; e data e hora de conclusão.

5.4.12 A prestação de assistência técnica nas dependências da Contratante deverá ser feita por técnicos identificados. A Contratante poderá solicitar a comprovação, junto à Contratada, de que o técnico faz parte do quadro funcional da Contratada.

5.4.12.1 A assistência técnica de que trata o subitem 5.4.12 será prestada nos dias úteis, no horário de 8h às 18h, salvo os casos de interrupção total dos serviços, quando o ingresso às dependências do Contratante deverá ser realizado imediatamente, independentemente do horário citado, com a devida autorização da fiscalização.

5.4.12.2 Caso não seja permitido o ingresso da Contratada às dependências do Contratante para realização da assistência técnica, após consulta à fiscalização, a contagem do tempo de indisponibilidade deverá ser pausada e reiniciada com o acesso do técnico da Contratada às instalações do Contratante para solução da interrupção.

5.5. Portal de Acompanhamento dos Serviços:

5.5.1. A Contratada deverá possuir e disponibilizar monitoração em tempo real do tráfego da conexão do Contratante, e disponibilizar, através de seu "Portal de Acompanhamento dos Serviços", informações sobre os serviços prestados.

5.5.1.1. Entende-se como Portal de Acompanhamento dos Serviços, qualquer ferramenta de gerência acessível através da Internet por intermédio de um navegador Web, com acesso restrito através de usuário/senha eletrônica, e utilizando o protocolo HTTPS.

5.5.2. A critério da Contratada, o "Portal" poderá possuir 2 (dois) pontos de entrada ambos autenticados, com URL's (Uniform Resource Locator) diferentes, sendo um deles para as informações de estatísticas de

desempenho da rede e o outro para a consulta aos históricos dos registros das ocorrências e registros de solicitações e reclamações enviadas pela Câmara.

5.5.3. O Portal de Acompanhamento de Serviços deve permitir à Contratante monitorar em tempo real, no mínimo, a taxa de transmissão e perda de pacotes, fornecendo gráficos históricos.

5.5.4. As estatísticas de desempenho do acesso à Internet, deverão ser atualizadas em intervalos de 5 (cinco) minutos, sendo que a Contratada deverá mantê-las disponíveis no Portal por, no mínimo, 90 (noventa) dias.

5.5.5. O "Portal de Acompanhamento dos Serviços" deverá possibilitar que a gerência de rede do Contratante realize consultas, visualize e imprima relatórios das informações de desempenho dos serviços prestados.

5.5.6. A medição de tráfego de acesso em tempo real não poderá causar qualquer degradação, deficiência ou interrupção na prestação do serviço contratado.

5.6. Visita Técnica

5.6.1. As empresas interessadas no certame poderão realizar vistoria de reconhecimento no local da execução do Contrato.

5.6.2. A vistoria poderá ser realizada até 01 (um) dia útil antes da data de abertura da licitação, devendo ser agendada com antecedência mínima de até 01 (um) dia útil junto a Coordenadoria de Informática da Câmara, localizado na Praça Conde Francisco Matarazzo - s/n - Centro – Catanduva / SP, no horário das 08 às 18 horas.

5.6.3. As dúvidas de natureza técnica porventura surgidas por ocasião da visita serão esclarecidas pela Coordenadoria de Informática da Câmara através de expediente remetido à mesma.

5.6.4. Em hipótese alguma, o desconhecimento das condições operacionais poderá ser alegado como justificativa para inexecução ou execução irregular do serviço a ser prestado.

6) ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

6.1) DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

6.1.1 O serviço objeto da presente licitação será recebido das seguintes formas:

6.1.1.1 Provisória, mediante recibo, em até 5 (cinco) dias úteis após concluída a instalação, configuração e ativação dos dispositivos com perfeito funcionamento dos serviços, para efeito de posterior verificação de sua conformidade.

6.1.1.1.1 A Contratada deverá executar os serviços constantes deste subitem no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato.

6.1.2. Definitiva, mediante recibo, em até 10 (dez) dias úteis a partir do recebimento provisório, após comprovação da perfeita execução do serviço prestado nos termos contratuais, ocasião em que se fará constar a atestação da nota fiscal.

6.2. Os serviços executados em desconformidade com o especificado no instrumento convocatório ou em desacordo com as normas aplicáveis da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL e/ou correlatas, serão rejeitados parcial ou totalmente, conforme o caso, e a Contratada será obrigada a refazê-los no prazo estipulado pela Fiscalização, contado da data do recebimento de notificação escrita, necessariamente acompanhada do Termo de Recusa, sob pena de incorrer em atraso quanto ao prazo de execução.

6.2.1. Essa notificação interrompe os prazos de recebimento e de pagamento até que a irregularidade seja sanada.

6.3. O aceite provisório ou definitivo não modifica, restringe ou elide a plena responsabilidade da Contratada de prestar os serviços de acordo com as especificações, quantidades e condições estabelecidas, inclusive na proposta de preços, nem invalida qualquer reclamação que a Contratante venha a fazer em virtude de posterior constatação de serviço fora de especificação, garantido o devido reparo, sem custo adicional à Contratante.

6.4. O serviço será considerado aceito quando:

6.4.1. Para a Central de Atendimento da Contratada ser contatada pela gerência de rede da Câmara através de ligação telefônica gratuita (0800) ou número local fixo;

6.4.2. Os números telefônicos da segunda instância técnica e comercial forem disponibilizados à fiscalização contratual;

6.4.3. O Portal de Acompanhamento de Serviços puder ser acessado pela gerência de rede do Contratante;

6.4.4. O endereço IP da interface WAN (Gigabit Ethernet) for informado, juntamente como o range de IP's válidos e respectivos registros DNS reverso configurados;

6.4.5. O endereço IP do servidor de DNS Secundário for informado;

6.4.6. O serviço de DNS secundário estiver configurado e disponível; e

6.4.7. Houver sido estabelecida a conexão entre o Contratante e a Contratada, e a Câmara tiver acesso à Internet e vice-versa. A conexão será verificada através de uma série de comandos ping (ICMP) e suporte a

serviços, como: HTTP, HTTPS, FTP, TELNET, SMTP / POP3, LDAP e VPN, dentro do Acordo de Níveis de Serviço estabelecidos.

6.3) OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.3.1. Efetuar o imediato afastamento de qualquer empregado cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados inconvenientes ou insatisfatórios ao bom andamento dos serviços, respeitando todas as regras, disposições, condições e determinações pertinentes aos serviços a serem prestados.

6.3.2. Assumir, objetivamente, inteira responsabilidade civil e administrativa pela execução dos serviços, correndo por sua conta os ônus inerentes ao serviço prestado, tais como: deslocamento de técnicos, diárias, hospedagem, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributos, taxas, licenças, férias e documentos concernentes ao contrato, inclusive seguros contra acidentes de trabalho, bem como de indenizar todos e quaisquer danos/prejuízos causados à Contratada ou a terceiros, voluntária ou involuntariamente, ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados, durante e/ou em consequência da execução dos serviços contratados, providenciando imediata reparação dos danos ou prejuízos impostos à Contratante ou a terceiros, inclusive, se houver, despesas com custas judiciais e honorários advocatícios.

6.3.3. Obedecer às normas de segurança e medicina do trabalho para esse tipo de atividade, ficando por sua conta o fornecimento, antes do início da execução dos serviços, dos Equipamentos de Proteção Individual - EPI para seus empregados e, eventualmente, da subcontratada.

6.3.4. Determinar que seus empregados trajem uniforme ou crachá de identificação enquanto permanecerem nas dependências da Contratante.

6.3.5. Sujeitar-se à ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.

6.3.6. Prover, configurar e ativar os equipamentos necessários à prestação do serviço, atendendo integralmente às características e às necessidades da Contratante, e prover e responsabilizar-se por todo meio de transmissão, conexões, materiais e equipamentos, acessórios e mão-de-obra necessários para o seu bom funcionamento.

6.3.7. Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados, reparando, corrigindo, removendo, reconstruindo ou substituindo, às suas expensas, as partes do objeto da presente contratação em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes dos materiais empregados ou da execução dos serviços.

6.3.7.1. Substituir os equipamentos de sua propriedade, sempre que for necessário.

6.3.8. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, bem como assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentações da ANATEL.

6.3.9. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica.

6.3.10. Manter a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz, além de atender prontamente quaisquer exigências da Câmara inerentes ao objeto dentro dos padrões de qualidade exigidos.

6.3.11. Atender de imediato às solicitações, corrigindo qualquer ocorrência de interrupção ou mau desempenho na prestação dos serviços contratados, devendo considerar os Acordos de Níveis de Serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

6.3.12. Comunicar, por escrito, imediatamente, ao fiscal do contrato, a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para a adoção das providências cabíveis.

6.3.13. Toda e qualquer ocorrência relacionada aos serviços ou ao contrato será devidamente registrada e comunicada à Contratada, objetivando a imediata correção das irregularidades ou deficiências apontadas, sendo de inteira responsabilidade desta, o refazimento ou a execução de serviços necessários visando a sua adequação ao exigido. A falta da comunicação não exime a Contratada de qualquer responsabilidade acerca de eventuais interrupções ou falhas nos serviços contratados e sua eventual solução.

6.3.14. Designar, na data de assinatura do contrato, à fiscalização, um profissional da Contratada (art. 117 da Lei Federal 14.133/21), informando o nome e o telefone, o qual se reportará diretamente ao Fiscal do Contrato para acompanhar e responder pela execução do contrato, atuando como preposto.

6.3.14.1. Qualquer mudança nos telefones de contato deverá ser comunicada em até 2 dias úteis à Contratante.

6.3.15. Executar os serviços com observância das especificações técnicas e regulamentação aplicável ao caso, com esmero e correção, refazendo tudo quanto for impugnado pela fiscalização, se necessário.

6.3.16. Fornecer, na forma solicitada pela administração, as faturas para pagamento.

6.3.17. Guardar inteiro sigilo dos serviços contratados e dos dados processados, bem como de toda e qualquer documentação gerada, reconhecendo serem esses de propriedade e uso exclusivo da Contratante.

6.3.18. Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste

Contrato, sem prévia autorização da Contratante.

6.3.19. Prestar esclarecimentos à Contratante sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolva, independentemente de solicitação.

6.3.20. Responder por quaisquer interferências de intrusos nos acessos aos serviços, bem como zelar pela integridade da comunicação.

6.3.21. Comunicar à fiscalização contratual, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente.

6.3.22. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

6.4) OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.4.1. Permitir acesso dos empregados da Contratada às dependências da Contratante para execução dos serviços referentes ao objeto, quando necessário.

6.4.2. Prover a climatização e alimentação de energia, além de local e instalações adequadas para que a Contratada possa acondicionar o(s) seu(s) equipamento(s), cabendo a esta a disponibilização de todas as demais infraestruturas necessárias à prestação do serviço descrito na presente especificação.

6.4.3. Prestar as informações e os esclarecimentos relevantes à prestação do serviço que venham a ser solicitadas pela Contratada.

6.4.4. Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho.

6.4.5. Documentar as ocorrências que comprometam a prestação dos serviços, comunicando-as imediatamente à Contratada.

6.4.6. Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela Contratada, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pela Administração, não devem ser interrompidos.

6.4.7. Emitir pareceres sobre os atos relativos à execução do contrato, em especial quanto ao acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços, à exigência de condições estabelecidas e à proposta de aplicação de sanções.

6.4.8. Efetuar o aceite, considerando o valor resultante da execução dos serviços, consoante as condições estabelecidas no Contrato, Edital de Licitação e no presente Termo de Referência.

6.5) PAGAMENTO

6.5.1. O pagamento à Contratada será efetuado em prazo não superior a 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela, observado o cronograma de desembolso, na forma prevista no art. da Lei 14.133/21;

6.5.1.1. Para a primeira parcela o prazo será contado a partir do recebimento definitivo.

6.5.1.2. O pagamento poderá sofrer adequações decorrentes do não atendimento das metas previstas no Acordo de Nível de Serviço (item 5.2).

6.5.2. Fica a Contratada ciente de que, quando da ocasião do pagamento, será verificado se as condições de habilitação estão mantidas.

6.5.3. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionada a taxa de atualização financeira devida pelo Contratante, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Em que:

EM = Encargos Moratórios;

N = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela pertinente a ser paga;

TX = Percentual da taxa anual = 6%;

I = Índice de compensação financeira, assim apurado:

$$I = (TX \times 100) \rightarrow I = (6/100) \rightarrow I = 0,00016438.$$

365

365

6.5.4. Os custos de utilização dos serviços correspondem a parcelas fixas pagas mensalmente.

6.6) DO PRAZO DE ENTREGA E DISPONIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.6.1) Para disponibilização do serviço, a CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir da assinatura do contrato, um cronograma de instalação dos circuitos e serviços, a ser elaborado em conjunto com os técnicos da Câmara; **caso a instalação esteja instalada a CONTRATADA deverá apresentar declaração com a anuência do(s) técnico(s) da Câmara Municipal.**

6.6.2) A instalação do circuito Internet, incluindo a infraestrutura de comunicação, deverá ocorrer no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato.

6.7) DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O serviço deverá ser prestado na sede da Câmara Municipal de Catanduva conforme descrito a seguir:

- Praça Conde Francisco Matarazzo s/n - Centro - Catanduva / SP
- Horário de funcionamento: 8:00 às 18:00 horas.
- A entrega e disponibilização do serviço deverá ser agendada, previamente, no telefone: (17) 3524-9600

7.1) DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

O valor médio estimado, incluindo custos de instalação, deste **Termo de Referência** é de R\$ -----
(-----) **para o valor global**, e, **valor mensal** é de R\$-----
(-----)..

9) PENALIDADES

9.1. No caso de descumprimento de cláusulas contratuais, serão aplicadas sanções administrativas, de acordo com os arts. da Lei 14.133/21.

10) CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

A seleção do fornecedor será realizada por meio de processo licitatório.

11) VIGÊNCIA DO CONTRATO

O contrato vigorará por 12 (doze) meses, a partir da data de sua assinatura, de acordo com o disposto no art..... da Lei nº 14.133/21.-

12) FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021.-

Catanduva, emde2024.-