



CONTRATO Nº 071/2021 - PMAV

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE ATÍLIO VIVACQUA-ES E A EMPRESA DINÂMICA TELECOMUNICAÇÕES LTDA COM OBJETIVO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO, INCLUINDO A INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO E SERVIÇOS TÉCNICOS DE SUPORTE E REPARO DE PONTOS DE REDE DE FIBRA ÓPTICA.

*Processo Administrativo nº 6661/2020
Pregão Presencial para Registro de Preços nº 007/2021
Ata de Registro de Preço nº 001/2021*

O **MUNICÍPIO DE ATÍLIO VIVACQUA**, Pessoa Jurídica de Direito Público Interno, com sede na Praça José Valentin Lopes, nº. 02, Centro, Atílio Vivácqua/ES, inscrito no CNPJ sob o nº. 27.165.620/0001-37, neste ato representado por seu Prefeito Municipal, Sr. **JOSEMAR MACHADO FERNANDES**, brasileiro, casado, portador da Carteira de Identidade nº 794.991-SSP/ES, inscrito no CPF sob o nº 930.682.477-72, residente e domiciliado na Localidade de São Pedro, s/nº, Zona Rural, nesta cidade de Atílio Vivácqua - ES, CEP 29.490-000, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a empresa **DINÂMICA TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 39.320.478/0001-34, com sede na Av. Saturnino Rangel Mauro, 99, Praia de Itaparica, Vila Velha – ES, CEP: 29.102-035, representada por seu procurador **SR. CARLOS EDUARDO CHIEPPE**, brasileiro, empresário, casado, inscrito no CPF sob nº 055.002.527-80, portador da Carteira de Identidade nº 1.496.240-SSP/ES, residente e domiciliado na Rua Doutor Jairo de Mattos Pereira, nº 642, Praia da Costa, Vila Velha – ES, CEP 29.101-310, doravante denominada **CONTRATADA**, firmam o presente Contrato mediante as seguintes cláusulas e condições que subseguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO, INCLUINDO A INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO E SERVIÇOS TÉCNICOS DE SUPORTE E REPARO DE PONTOS DE REDE DE FIBRA ÓPTICA.**

CLÁUSULA SEGUNDA - DO VALOR

2.1. O valor do presente Contrato é de **R\$ R\$527.400,00 (quinhentos e vinte e sete mil e quatrocentos reais)**, de acordo com a Planilha de Preços do Pregão Presencial para Registro de Preços nº. 007/2021 e conforme especificado no Anexo Único deste Contrato;

2.2. No preço já estão incluídos todos os custos e despesas com pessoal, direitos trabalhistas, equipamentos, transportes, encargos sociais, seguros, licenças e todos os demais custos relacionados ao fornecimento do objeto contratual.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS PRAZOS, LOCAIS E FORMA DE EXECUÇÃO

3.1. Do Prazo de Instalação:



- a) O prazo para a instalação dos pontos, com endereços distintos, contidos no subitem 1.1.4 do Anexo Único deste Contrato deverão ser de no máximo de 60 (sessenta) dias, a partir da emissão da Ordem de Serviço, constando os pontos solicitados;
- b) O prazo para a instalação de um novo ponto ou o remanejamento de um ponto já existente, deverá ser de no máximo 10 (dez) dias corridos.

3.2. Do Prazo Contratual: O prazo para o presente instrumento será de **12 (doze) meses**, contados a partir da data de sua assinatura.

3.3. A rescisão das obrigações decorrentes do presente Contrato se processará de acordo com o que estabelecem os Art. 77, 78 e 79 da Lei nº. 8.666/93.

3.4. Do Local de Entrega e Execução dos Serviços:

- a) A CONTRATADA executará os serviços descritos neste Contrato, nas dependências do Município de Atílio Vivácqua, conforme especificado no Anexo Único deste Contrato;
- b) **Concentrador Principal PONTO A**, localizado na Praça José Valentim Lopes, nº 02 - Centro - Atílio Vivácqua/ES. O serviço deverá ser executado em dias úteis durante o horário de expediente, compreendido entre 7h00min e 16h00min;
- c) Os serviços programados e que necessitem ser executados durante os finais de semana ou fora do horário de expediente serão solicitados com antecedência à CONTRATADA;
- d) Os serviços executados fora do horário de expediente só ocorrerão quando autorizados pelo CONTRATANTE;
- e) A entrega e os serviços serão fornecidos conforme descritos no Anexo Único deste Contrato, designados pelo Setor de Tecnologia da Informação;
- f) Os serviços serão fornecidos de acordo com as necessidades do CONTRATANTE;
- g) Fica a CONTRATADA obrigada a prestar os serviços de acordo com o valor proposto, nas quantidades solicitadas e nos prazos estipulados.

CLÁUSULA QUARTA - DA FORMA DE PAGAMENTO

4.1. O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pelo fornecimento dos serviços, até o trigésimo dia útil após a apresentação da fatura correspondente, devidamente aceita pelo órgão competente, sem emendas ou rasuras.

4.2. Ocorrendo erros na apresentação do documento, o mesmo será devolvido à CONTRATADA para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação de nova fatura, devidamente corrigida.

4.3. O CONTRATANTE poderá deduzir do pagamento importâncias que a qualquer título lhe forem devidas pela CONTRATADA.



4.4. A CONTRATADA deverá ainda, mediante o pagamento, apresentar as documentações descritas abaixo:

- a) Certidão Negativa de Débito com a Receita Federal;
- b) Certidão Negativa de Débito com a Receita Estadual (da sede da empresa);
- c) Certidão Negativa de Débito com a Receita Municipal (da sede da empresa e do Município de Atílio Vivácqua);
- d) Certidão Negativa de Débitos com o FGTS;
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

4.5. A CONTRATADA deverá acrescentar na NF/Fatura o número do contrato, objeto, quantidade fornecida, preço unitário e preço total.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES

5.1. Compete à CONTRATADA:

Executar os serviços conforme estabelecido no Contrato e de acordo com as necessidades do Município, fiscalizando-os juntamente com o servidor especialmente designado para essa tarefa;

- a) A CONTRATADA deverá informar aos responsáveis da Prefeitura Municipal de Atílio Vivácqua qualquer situação que possa ensejar em uso inadequado dos recursos;
- b) Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato, sem a prévia anuência do CONTRATANTE;
- c) A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os equipamentos necessários ao bom funcionamento do circuito e do serviço disponibilizado;
- d) Em caso de utilização de cabo óptico terrestre nas vias públicas, deverá ser apresentado o Projeto Técnico, devidamente aprovado pelo CONTRATANTE;
- e) Os projetos aprovados serão fornecidos durante a execução dos serviços, tendo como prazo limite 60 (sessenta) dias da emissão da Ordem de Serviço, ressalvado o prazo necessário para aprovação pelo CONTRATANTE;
- f) Suprir o CONTRATANTE com informações suficientes para habilitá-la a preparar os locais para a entrega e instalação dos acessos e dos equipamentos, se for o caso;
- g) Instalar e dar manutenção nos equipamentos por ela fornecidos, localizado nas dependências do CONTRATANTE e nos pontos remotos, sendo vedada a intervenção de terceiros, a qualquer título e em qualquer situação, sem a autorização por escrito ou e-mail do CONTRATANTE;
- h) Executar a infraestrutura básica necessária para a instalação dos acessos, disponibilizando o circuito na sala de equipamentos do CONTRATANTE;
- i) Substituir equipamento de sua propriedade ou posse legal e o meio de acesso, sempre que for necessário a prestação do serviço de rede de telecomunicações e/ou a preservação e melhoria de sua qualidade técnica;



- j) Responsabilizar-se pela instalação e serviços de manutenção dos equipamentos necessários à formação das redes de acesso e de transporte do CONTRATANTE;
- k) Atender as solicitações de mudança dos pontos de atendimentos indicados, desde que tecnicamente viáveis, sendo que os custos relativos à mudança, bem como eventuais acréscimos de preço, serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus para o CONTRATANTE; a empresa será responsável pela entrada do cabeamento (fibra ótica) dentro do local designado, desde a caixa de emenda da fibra na rua, até o equipamento instalado para prover a conectividade dentro da sala designada para instalação. A construção do acesso até este local, ou seja, tubulações, canaletas, calhas, e outros, é de responsabilidade do CONTRATANTE;
- l) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente a Administração ou terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo;
- m) A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade pela má execução dos serviços contratados;
- n) Deverá, durante toda a vigência do contrato, atender os serviços contratados utilizando-se das boas práticas para o serviço de TI descritas na biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library), englobando o planejamento, entrega suporte, mudanças e demais serviços relacionados ao contrato, utilizando-se de profissional certificado;
- o) Dispor de equipamento, material e pessoal especializado e no quantitativo necessário ao cumprimento do objeto contratado, respeitando as normas de higiene e segurança no trabalho;
- p) Indenizar o CONTRATANTE, por quaisquer danos pessoal ou material, quando resultantes de ação ou omissão, negligência, imprudência ou imperícia dos seus empregados ou prepostos, bem como reparar, corrigir, remover ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto do contrato, quando constatados vícios, defeitos ou incorreções resultantes da má execução ou de materiais empregados;
- q) Credenciar, junto ao CONTRATANTE, um representante para prestar esclarecimentos e atender às reclamações que porventura surgirem durante a execução do contrato;
- r) Emitir, Nota Fiscal/Fatura discriminativa contendo os serviços a serem executados, devidamente atestada por servidor credenciado, onde o CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes as multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA, desde que não haja nenhum fato impeditivo. Deverá ainda, ser anexado a comprovação da quitação com o INSS e FGTS, de acordo com a legislação em vigor;
- s) Executar os serviços de acordo com as condições e prazos propostos;
- t) Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo setor competente do CONTRATANTE;
- u) A CONTRATADA deverá disponibilizar os equipamentos transmissores e a tecnologia necessária à prestação dos serviços e estes devem ser novos, de primeiro uso;
- v) Qualquer tipo de defeito que venha impedir ou deteriorar a qualidade do serviço em qualquer dos segmentos contratados, desde que não seja causado por equipamentos do CONTRATANTE,



- deverá ser reparado em, no máximo, 04 (quatro) horas após a comunicação formal à CONTRATADA;
- w) A CONTRATADA deverá possuir Sistema de Gestão e acompanhante de incidentes, bem como disponibilizar um número de telefone, site web e e-mail para abertura de chamados (central de atendimento);
 - x) Responsabilizar-se por todos os materiais e ferramentas necessários à execução dos serviços de instalação, bem como pelo seu pessoal;
 - y) Contar com equipe de profissionais especializados, devidamente identificados e uniformizados, e habilitados para a prestação dos serviços contratados, provendo-os de todos os equipamentos de proteção individual (EPIs) necessários à correta e segura execução dos serviços;
 - z) Indicar o nome do seu preposto ou funcionário que será contato usual para equacionar os eventuais problemas;
 - aa) Fornecer e manter atualizado o endereço postal e eletrônico, bem como o número de telefone, para que o CONTRATANTE mantenha os contatos necessários;
 - bb) Atender às solicitações e determinações do CONTRATANTE, nos prazos estabelecidos neste instrumento, bem como fornecer todas as informações e elementos necessários ao bom uso do bem locado;
 - cc) A CONTRATADA deverá arcar com todas as despesas decorrentes de instalações por mudança ou transferência de endereços de prédios públicos municipais, não cabendo ao CONTRATANTE quaisquer ônus com tais serviços;
 - dd) A CONTRATADA não poderá deixar de executar os serviços descritos no Anexo Único deste Contrato sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de interferência no respectivo equipamento ou dispositivo;
 - ee) Para os serviços descritos no Anexo Único deste Contrato, o CONTRATANTE permitirá o acesso dos técnicos habilitados e identificados da CONTRATADA às instalações onde se encontrarem os equipamentos. Esses técnicos ficarão sujeitos a todas as normas internas de segurança do CONTRATANTE, inclusive àqueles referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;
 - ff) Para a execução dos serviços descritos no Anexo Único deste Contrato, a CONTRATADA somente poderá desativar o equipamento, com prévia autorização do CONTRATANTE;
 - gg) A garantia dos serviços de assistência técnica, deverá ser aplicada a todos os componentes da solução, inclusive fibras óticas;
 - hh) A CONTRATADA deverá apresentar, no ato da assinatura do contrato, a comprovação de Autorização de Compartilhamento de uso mútuo emitido pela concessionária de energia elétrica - EDP Escelsa, para a utilização de estrutura (postes) nas localidades de atuação do objeto deste Termo de Referência.

5.2. Compete ao CONTRATANTE:



- a) Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA;
- b) Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar o objeto do Contrato através de fiscais devidamente designados para esta função;
- c) Proporcionar todas as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir as obrigações assumidas no contrato;
- d) Proceder aos pagamentos devidos à CONTRATADA nos prazos estipulados, salvo em se tratando de erro na emissão da Nota Fiscal;
- e) Comunicar a CONTRATADA as irregularidades observadas na execução dos serviços;
- f) Notificar a CONTRATADA, por escrito, quaisquer irregularidades que venham ocorrer em função da execução dos serviços;
- g) Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa cumprir suas obrigações dentro das normas e condições do Contrato;
- h) Informar a liberação de infraestrutura em suas dependências, ser for o caso, para que a CONTRATADA providencie a ativação técnica;
- i) Responsabilizar-se pela guarda e integridade dos equipamentos da CONTRATADA, se for o caso, obrigando-se ao respectivo ressarcimento, pelo valor atualizado em casos de perda, extravio, dano ou destruição, ainda que parcial, por qualquer motivo que não de força maior;
- j) Verificar a regularidade das condições de habilitação da CONTRATADA;
- k) Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços executados pela CONTRATADA;
- l) O CONTRATANTE reserva-se o direito de exigir a substituição de técnicos da firma que, a seu critério, forem considerados inconvenientes ou incompatíveis com o trabalho;
- m) Permitir o acesso de empregados da CONTRATADA e/ou autorizados em suas dependências para manutenção, a qualquer hora do dia, sendo ou não horário comercial, com a presença de pelo menos um de seus funcionários. Fora do horário de funcionamento do CONTRATANTE, o acesso deverá ser previamente programado;
- n) Prestar informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA.

CLÁUSULA SEXTA - DA RESCISÃO

6.1. A inexecução do Contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei.

6.2. Constituem motivo para rescisão do Contrato:

- a) O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações e prazos;



- b) O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- c) O atraso injustificado no fornecimento do objeto deste contrato;
- d) O protesto de títulos ou a emissão de cheques sem suficiente provisão, que caracterizem a insolvência do CONTRATANTE;
- e) Razões de interesse público de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que se refere o Contrato;
- f) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO ADITAMENTO, PRORROGAÇÃO E REAJUSTE

7.1. O presente Contrato, a critério da administração, poderá ser aditado nas hipóteses previstas em Lei.

7.2. O CONTRATANTE poderá prorrogar o contrato, de conformidade com inciso II do artigo 57 da Lei nº. 8666/93 e suas alterações.

7.3. O reajuste do preço contratado, após o prazo estipulado de vigência do Contrato, será equivalente à variação percentual do IGP-DI/FGV - Índice de Preço – Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas, dos últimos 12 (doze) meses.

CLÁUSULA OITAVA - DA PUBLICAÇÃO

8.1. O presente Contrato será publicado, em resumo, no Órgão Oficial Municipal, dando-se cumprimento ao disposto no Art. 61, Parágrafo Único, da Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA NONA - DOS RECURSOS

9.1. Os recursos necessários ao pagamento das despesas inerentes a este contrato correrão a conta das dotações orçamentárias seguintes:

- **Secretaria Municipal de Administração e Finanças** – Classificação Funcional 04.122.0003.2.004 - Natureza da Despesa 3.3.90.39.99 – Ficha 105 - Fonte 1.001.0000.0000;
- **Secretaria Municipal de Educação** – Classificação Funcional 12.361.0011.2.026 - Natureza da Despesa 3.3.90.39.99 – Ficha 312 - Fonte 1.111.0001.0000;
- **Secretaria Municipal de Educação** – Classificação Funcional 12.365.0011.2.025 - Natureza da Despesa 3.3.90.39.99 – Ficha 316 - Fontes 1.111.0002.0000 e 1.111.0003.0000;
- **Secretaria Municipal de Saúde** – Classificação Funcional 10.301.0016.2.043 - Natureza da Despesa 3.3.90.39.99 – Ficha 513 - Fonte 1.211.0000.0000.

CLAÚSULA DÉCIMA - DAS PENALIDADES

10.1. O CONTRATANTE poderá, garantida a defesa prévia, aplicar sanções administrativas à CONTRATADA, nos termos dos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93;



10.2. A inexecução parcial ou total das condições pactuadas, o erro de execução e o atraso na execução do objeto contratado sujeitarão à CONTRATADA as seguintes penalidades:

10.2.1. Advertência.

10.2.2. Multa nos seguintes casos:

10.2.2.1. Pelo atraso injustificado na execução do objeto da licitação, será aplicada multa de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, incidente sobre o valor da parcela inadimplida da obrigação, limitada a 30 (trinta) dias, a partir dos quais será causa de rescisão contratual. Contar-se-á o prazo a partir do término da data fixada para a prestação do serviço, ou após o prazo concedido às correções, quando o objeto licitado estiver em desacordo com as especificações requeridas;

10.2.2.2. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou da parcela inadimplida, nos casos de qualquer outra situação de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas;

10.2.3. Suspensão temporária de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de até 02 (dois) anos;

10.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, a cargo da Prefeitura Municipal, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o fornecedor ressarcir o CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior.

10.3. A critério do CONTRATANTE, as sanções previstas nos subitens 10.2.1, 10.2.3 e 10.2.4 poderão ser aplicadas juntamente com as previstas no subitem 10.2.2, facultada a defesa prévia da CONTRATADA, no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis;

10.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº. 8.666, de 1993;

10.5. A CONTRATADA não incorrerá em sanções quando o descumprimento dos prazos estabelecidos resultarem de força maior devidamente comprovada ou por culpa exclusiva do CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

11.1. A execução e fiscalização do presente Contrato serão de responsabilidade da **Secretaria Municipal Administração e Finanças**, através de servidor devidamente designado pelo titular da Secretaria requisitante, podendo este ter livre acesso a todos os procedimentos.

11.2. Órgãos Gestores

- Secretaria Municipal de Administração e Finanças;
- Secretaria Municipal de Saúde;
- Secretaria Municipal de Educação.



CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO FORO

12.1. As partes elegem o Foro da Comarca de Atílio Vivácqua, Estado do Espírito Santo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja para dirimir as dúvidas que poderão surgir durante a sua execução.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. A Execução deste Contrato obedecerá às disposições contidas na Lei 8.666/93, atualizada pela Lei 8.883/94 e demais legislações complementares.

13.2. A **CONTRATADA** se obriga a manter, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato da contratação.

E por estarem justos e contratados, assinam o presente em 03 (três) vias de igual teor e forma para que produza seus efeitos legais.

Atílio Vivácqua - ES, 02 de Julho de 2021.

JOSEMAR MACHADO FERNANDES
Prefeito Municipal
CONTRATANTE

TESTEMUNHAS:

1. _____
João Victor G. Rocha – Setor de Contratos

KAROLINE DUARTE VENTURY LIMA
Secretária Municipal de Administração e
Finanças

2. _____

MAURIO SERGIO LISTO COSTA
Fiscal de Contratos – Administração e
Finanças

DINÂMICA TELECOMUNICAÇÕES LTDA
CONTRATADA



ANEXO ÚNICO
CONTRATO Nº 071/2021 - PMAV

LOTE ÚNICO

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID	QUANT. MÁXIMA	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL/ANO
1	Serviço de instalação, interligação e manutenção de pontos de rede de fibra óptica de 100 Mbps . Quantidade mínima: 25 Quantidade máxima: 40	UN	40	R\$ 580,00	R\$ 23.200,00	R\$ 278.400,00
2	Serviço de instalação, interligação e manutenção de pontos de rede de rádio de 10 Mbps . Quantidade mínima: 15 Quantidade máxima: 25	UN	25	R\$ 350,00	R\$ 8.750,00	R\$ 105.000,00
3	Implantação, operação e manutenção de circuito de acesso dedicado entre a Prefeitura Municipal de Atílio Vivácqua a Rede Mundial de Computadores (INTERNET), com velocidade de 150 Mbps , full duplex, síncrono, disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 07 (sete) dias da semana. Quantidade mínima: 1 Quantidade máxima: 2	UN	2	R\$ 1.500,00	R\$ 3.000,00	R\$36.000,00
4	Implantação, operação e manutenção de circuito de acesso dedicado entre a Prefeitura Municipal de Atílio Vivácqua a Rede Mundial de Computadores (INTERNET), com velocidade de 200 Mbps , full duplex, síncrono, disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 07 (sete) dias da semana. Quantidade mínima: 1 Quantidade máxima: 2	UN	2	R\$ 2.000,00	R\$ 4.000,00	R\$ 48.000,00
5	Implantação, operação e manutenção de circuito de acesso dedicado entre a Prefeitura Municipal de Atílio Vivácqua a Rede Mundial de Computadores (INTERNET), com velocidade de 250 Mbps , full duplex, síncrono, disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 07 (sete) dias da semana. Quantidade mínima: 1 Quantidade máxima: 2	UN	2	R\$ 2.500,00	R\$ 5.000,00	R\$ 60.000,00
VALOR TOTAL DO LOTE						R\$ 527.400,00



1 – DAS ESPECIFICAÇÕES:

1.1 – A solução proposta deverá atender, no mínimo, aos requisitos descritos a seguir, abaixo:

LOTE ÚNICO

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	PRAZO	QTE MÍNIMA	QTE MÁXIMA
1	Serviço de instalação, interligação e manutenção de pontos de rede de fibra óptica de 100 Mbps .	UN	12 Meses	25	40
2	Serviço de instalação, interligação e manutenção de pontos de rede de rádio de 10 Mbps .	UN	12 Meses	15	25
3	Implantação, operação e manutenção de circuito de acesso dedicado entre a Prefeitura Municipal de Atílio Vivácqua a Rede Mundial de Computadores (INTERNET), com velocidade de 150 Mbps, full duplex, síncrono, disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 07 (sete) dias da semana.	UN	12 Meses	1	2
4	Implantação, operação e manutenção de circuito de acesso dedicado entre a Prefeitura Municipal de Atílio Vivácqua a Rede Mundial de Computadores (INTERNET), com velocidade de 200 Mbps, full duplex, síncrono, disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 07 (sete) dias da semana.	UN	12 Meses	1	2
5	Implantação, operação e manutenção de circuito de acesso dedicado entre a Prefeitura Municipal de Atílio Vivácqua a Rede Mundial de Computadores (INTERNET), com velocidade de 250 Mbps, full duplex, síncrono, disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 07 (sete) dias da semana.	UN	12 Meses	1	2

A CONTRATADA deverá efetuar o levantamento dos requisitos para a implantação da rede, minimizado os riscos e impactos relacionados à instalação e/ou transição.

1.1.1 – CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS OBRIGATÓRIAS REDE – FIBRA ÓTICA

a) Conexão dedicada e permanente, com velocidades descritas na Tabela acima, full duplex, síncrono, operando 24 horas por dia, 7 dias por semana, utilizando como meio de comunicação, fibra óptica. Os



equipamentos que proverão essa conexão são de responsabilidade da CONTRATADA. Deverá ser utilizada a família de protocolos TCP/IP com suporte a todas as suas versões;

b) Os equipamentos eletrônicos (ROTEADORES) necessários para a execução do objeto, em REGIME DE COMODATO, devendo prestar serviços de assistência técnica nos equipamentos eletrônicos em comodato num prazo máximo de 04 (quatro) horas após a solicitação;

c) Deverá prover conexões do tipo FULL MESH lógico onde cada ponto da arquitetura de rede é capaz de estabelecer conexão a qualquer outro ponto diretamente através de um círculo lógico, mesmo que não estejam interligados diretamente por um círculo físico;

d) A CONTRATADA deverá fornecer solução de serviço de rede MPLS, com circuitos dedicados de dados;

e) A solução proposta deverá prover funcionalidades inerentes a uma rede ponto a ponto, tais como: a capacidade de suporte a Engenharia de Tráfego e a capacidade de suporte a QoS, sendo que deverão ser atendidos os princípios e requisitos contidos neste Termo de Referência;

f) Deverá ser logicamente independente de qualquer outra rede, não sendo admitido o uso da rede pública internet, conexão discada via rede telefônica pública comutada (RTPC), links por satélite, rádio ou acesso baseado em tecnologia XDSL como parte da conexão entre as unidades;

g) Deverá ser capaz de implementar no mínimo 03 (três) classificações diferentes de QoS, a fim de garantir suporte à solução de convergência de aplicações e possibilitar o compartilhamento de tráfego de voz, dados, vídeo e imagens no mesmo CPE (Customer Premise Equipment) do Acesso e a agregação de novos serviços IP, compatíveis com a arquitetura da rede. As classes de serviço deverão permitir alocação dinâmica de banda por conexão para, no mínimo, voz, dados, vídeo, aplicações e internet;

h) Em hipótese alguma a EMPRESA CONTRATADA poderá limitar, de qualquer forma, o tráfego à taxa inferior à contratada pela PMAV;

i) Os índices de latência dos serviços deverão atender, no máximo, aos seguintes valores:

- Voz: 100ms;
- Dados: 200ms;
- Vídeo: 110ms;
- Aplicações: 200ms;
- Internet: 100ms;



j) O jitter (medida de variação do atraso) máximo admitido para os serviços deverá atender aos seguintes valores:

- Voz: 10ms;
- Dados: 25ms;
- Vídeo: 20ms;
- Aplicações: 25ms;
- Internet: 25ms.

j) Implementar múltiplas VPNs, no domínio de camada 2 (tunelamento sem criptografia e com criptografia), bem como garantir o roteamento entre elas quando requisitado. A solução proposta deve suportar as especificações IEEE 802. 1p e IEEE 802.1Q;

k) O índice de disponibilidade de cada enlace deverá ser de no mínimo 99,7%. Esta será uma medida mensal. O não atendimento a esse índice implicará em multa por não atendimento ao nível de qualidade de serviço;

l) No prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos após a instalação de cada circuito, a CONTRATADA deverá disponibilizar um endereço eletrônico, bem como identificação do usuário e a senha correspondente, onde estarão disponíveis as estatísticas diárias de uso dos enlaces contratados. Deverão estar disponíveis, as estatísticas dos últimos 30 (trinta) dias corridos e o acesso deverá ser controlado;

m) A CONTRADA deverá, obrigatoriamente, fornecer gerência Proativa aos links em 24x7 (vinte de quatro por sete) e fornecer senha a acesso de leitura (SNMP) ao (s) roteador (es) instalados no momento do ateste do serviço de implantação e configurar a DHCP relay nos roteadores;

n) Para cada link (circuito), os seguintes parâmetros deverão ser monitorados de forma gráfica, via HTTP e/ou HTTPS, e disponibilizados:

o) Estado dos links, interfaces de comunicação e roteadores de borda (Upload e Download);

p) Gráfico de utilização de banda das interfaces WAN.

q) A CONTRATADA deverá disponibilizar o circuito de comunicação de dados (acesso) e outros equipamentos necessários para estabelecer a conexão física com o CONTRATANTE;

r) Além do valor da mensalidade que deverá incluir os custos da conexão física (acesso) e dos equipamentos, a licitante deverá informar o preço global sobre o qual será feito o julgamento. Os custos de ativação e desativação deverão ser diluídos nas mensalidades, não sendo cobrados à parte;

s) Interfaces de gerenciamento: Web server integrado à plataforma, Telnet, serial e SNMP;



- t) O gerenciamento SNMP (MIB privado) deverá permitir o monitoramento e configuração de todas as funcionalidades disponíveis nas demais interface (Web, Telnet, serial);
- u) Deverá suportar regras para classificação e filtragem de pacotes baseado em endereço MAC, IP, protocolos, VLAN, ToS, CoS, Ethetype;
- v) O terminal de assinante deverá permitir a configuração de até 8 (oito) serviços simultâneos, que poderão ser configurados individualmente (VLAN, largura de banda, QoS/SLA, etc.);
- w) Os equipamentos das centrais deverão suportar a função IGMP Proxy e o terminal de assinantes deverá suportar IGMP snooping para o fornecimento de serviços multicast, além disto, deverá suportar a configuração de VLANs específicas para grupos multicast a fim de prover múltiplos planos de serviço que poderão ser configurados independentemente para cada terminal de assinante;
- x) Os equipamentos utilizados no circuito deverão ter comunicação entre si de forma que um ponto consiga acessar o outro ponto;
- y) Em caso de falha no ponto, o software de gestão deverá conter informações sobre interrupção de fornecimento de energia ou/e dados.
- z) A empresa deverá fornecer um **MODULO DE GESTOR DE ATIVO** composto por **HARDWARE, DISPLAY E SOFTWARE**, a ser instalado na sede da prefeitura, sendo parte integrante da solução cabendo a CONTRATADA dimensionar a configuração, bem como a marca e o modelo mais adequado para sua solução, além de licenças, contratos e qualquer outra documentação pertinente à solução. A solução deve possuir um conjunto de recursos que permita ao usuário detectar, mapear e gerenciar toda a infraestrutura de rede.

1.1.2 – CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS OBRIGATÓRIAS REDE – RÁDIO

- a) Conexão dedicada e permanente com velocidade mínima de 10Mbps, full duplex, síncrono, operando 24 horas por dia, 7 dias por semana, utilizando como meio de comunicação rádio, os equipamentos que proverão essa conexão são de responsabilidade da contratada.
- b) Deverá ser utilizada a família de protocolos TCP/IP;
- c) Deverá ser independente de qualquer outra rede, não sendo admitido o uso da rede pública internet (endereçamento público), conexão discada via rede telefônica pública, links por satélite ou acesso baseado em tecnologia XDSL como parte da conexão entre as unidades;



- d) Deverá ser capaz de implementar no mínimo 3 (três) classificações diferentes de QoS, a fim de garantir suporte a solução de convergência de aplicações e possibilitar o compartilhamento de tráfego de voz, dados, vídeo. Aplicações e internet;
- e) Os índices de latência dos serviços deverão atender, no máximo aos seguintes valores:
- Voz: 100ms;
 - Dados: 200ms;
 - Vídeo: 110ms;
 - Aplicações: 200ms;
 - Internet: 200ms.
- f) O índice de disponibilidade de cada enlace deverá ser de, no mínimo 99%. Esta será uma medida mensal. O não atendimento a esse índice implicará em multa por não atendimento ao nível de qualidade de serviço;
- g) Após a instalação do circuito, a contratada deverá disponibilizar em até 15 dias no endereço eletrônico as estatísticas diárias de uso dos enlaces contratados. Deverão estar disponíveis as estatísticas dos últimos 30 (trinta) dias corridos;
- h) A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, fornecer gerência proativa aos links em 24x7.
- i) Para cada link de rádio (circuito) instalado, os seguintes parâmetros deverão ser monitorados de forma gráfica, via http e/ou https, e disponibilizados:
- j) Estado dos links, interfaces de comunicação e roteadores de borda (Up e Dow);
- k) Gráfico de utilização de banda das interfaces WAN.
- l) O valor da mensalidade deverá incluir todos os custos: de conexão física (acesso), dos equipamentos, de ativação e desativação e mudança de endereço, não podendo ser cobrados a parte;
- m) A licitante vencedora deverá disponibilizar todos os equipamentos e acessórios necessários referentes aos links, todos homologados pela ANATEL, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;
- n) Toda instalação, configuração, manutenção, reparo e substituição dos equipamentos e acessórios fornecidos pela licitante vencedora estarão a cargo da CONTRATADA sem ônus para o CONTRATANTE. A conexão para o CONTRATANTE deverá apresentar interface LAN RJ45. Os



equipamentos deverão ser alimentados em AC (115/220V) que é a tensão elétrica padrão da CONTRATANTE.

- o) Será de responsabilidade da contratada, todas as negociações para implantação de sites (torres) de repetições, caso necessário.

1.1.3 – CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS OBRIGATÓRIAS LINK DE INTERNET

- a) Fornecimento de conectividade IP - Internet Protocol (velocidade fixa, full duplex, síncrona, simétrica e permanente), que suporte aplicações TCP/IP e proveja o acesso à rede mundial de computadores – Internet;
- b) Todo o serviço de Internet deverá ser disponibilizado por meio de conexão direta e exclusiva da Prefeitura Municipal de Atílio Vivácqua a um provedor de backbone Internet;
- c) Fornecimento de endereços IP's próprios e válidos na Internet - mínimo de 01 (uma) sub-rede com um mínimo de **16 endereços IP Classe C**;
- d) Possibilidade de prover serviço de hospedagem para DNS secundário;
- e) Oferecer Registro de Domínio Reverso;
- f) Hospedagem dos registros DNS dos IP's da PMAV válidos na internet, de modo a permitir o acesso por nomes na internet (externo a PMAV) aos computadores que possuem os IP's fornecidos pelo CONTRATANTE
- g) As Homepages (páginas iniciais) e caixas postais de e-mail, de responsabilidade do corpo técnico da própria prefeitura, deverão ficar armazenadas nos servidores do PMAV, sendo acessados pelos usuários externos da internet por meio da conexão dedicada com a CONTRATADA, com possibilidade de prover serviços de hospedagem para DNS secundário;
- h) A CONTRATADA deverá possuir registro de AS (Sistema Autônomo) nas organizações internacionais de registro no ARIN (American Registry for INTERNET Number) e LACNIC (Registro de Endereçamento de INTERNET para América Latina e Caribe);
- i) A CONTRATADA deverá possuir, ou deverá estar interligada, com provedor de backbone com conexão a pelo menos 3 (três) "Pontos de Troca de Tráfego" (PTT) nacionais, com o objetivo de melhorar a eficiência e distribuição do tráfego de internet da Prefeitura Municipal de Atílio Vivácqua;



- j) A CONTRATADA deverá possuir PoPs (Pontos de Presença), isto é, pontos de acesso em que o CONTRATANTE se conecta à Internet.
- j) A CONTRATADA deverá possuir conexão direta, com redundância e em operação, a pelo menos 2 (dois) Sistemas Autônomos nos Estados Unidos da América (EUA);
- k) Os índices de latência e de perda de pacotes do serviço deverão atender, no máximo, aos valores expressos na tabela abaixo:

PARÂMETRO	DEFINIÇÃO	OBJETIVO
Latência (Mil segundos)	Consiste no tempo médio de trânsito (ida e volta ± roundtrip) de um pacote de 64 bytes entre dois pontos de Backbones. É usada a média do Backbone considerando o Centro de gerenciamento da Rede e cada um dos Centros de Roteamento.	≤ 110
Perda de Pacotes (%)	Consiste na taxa de falha na transmissão de pacotes IP entre dois pontos do Backbone. É usada a média do Backbone considerando o Centro de Gerenciamento da rede e cada um dos centros de roteamento.	≤ 1.5

- k) O índice de disponibilidade do serviço deverá atender, no mínimo, ao valor expresso na tabela adiante:

PARÂMETRO	DEFINIÇÃO	OBJETIVO
Disponibilidade (%)	Consiste no percentual de tempo no qual a rede está operacional em um período de tempo. É considerado o ROTEADOR DE ACESSO (do Backbone) no qual está instalada a Porta de Conectividade IP do cliente.	$\geq 99,5$

- l) Disponibilizar endereço eletrônico (página web), com identificação de usuário e senha, onde estarão disponíveis as estatísticas diárias de uso dos enlaces contratados;

m) Deverão estar disponíveis, as estáticas dos últimos 30 (trinta) dias corridos e o acesso deverá ser controlado, sendo permitido apenas para os endereços ou usuários que Prefeitura Municipal de Atílio Vivacqua informar. O relatório deverá mostrar através de gráficos a taxa média de utilização do link, em



Kbits/s, através de médias de período de 5 (cinco) minutos, 30 (trinta) minutos, 1 (uma) hora, 24 (vinte quatro) horas, semanal e mensal, sendo:

- Utilização geral, média e máxima, por porta, em kbps, do tráfego sainte, medida ao longo do mês;
- Utilização diária das portas \pm inbound;
- Utilização média e máxima, por porta, em kbps, do tráfego entrante, medida ao longo dos dias;
- Utilização diária das portas \pm outbound;
- Utilização média e máxima, por porta, em kbps, do tráfego sainte, medida ao longo dos dias.

n) O serviço deverá ser instalado, configurado, ativado e entregue em pleno funcionamento pela CONTRATADA;

o) A CONTRATADA deverá disponibilizar além da mão-de-obra, todos os equipamentos e acessórios necessários para o total funcionamento dos serviços descritos acima, assim como as características dos links (roteadores, modems e outros que se façam necessários, todos homologados pela ANATEL) sem ônus adicional para a PMAV. Toda instalação, configuração, manutenção, reparo e substituição dos equipamentos e acessórios fornecidos pela CONTRATADA estarão a cargo da mesma sem ônus para o CONTRATANTE;

p) A conexão para a PMAV deverá apresentar interface LAN RJ45, e os equipamentos deverão ser alimentados em 127 Vac, 60 Hz, que é a tensão elétrica padrão da PMAV;

q) Todos os materiais utilizados na execução dos serviços deverão ser novos (sem uso), não sendo aceito equipamentos em final de vida (End-of-Life) e equipamentos em fim de venda (End-of-Sale);

r) A banda disponível nas conexões deverá ser o suficiente para comportar o tráfego demandado pela LICITANTE, garantindo que não haja saturação de fire;

s) Disponibilizar um Appliance UTM de 2.4 Gbps de capacidade wall;

t) O equipamento deve instalar em mesa ocupando no máximo 1U (44,45mm) da referida mesa;

u) Dispor de fonte de alimentação com tensão de entrada de 110V / 220V AC automática e frequência de 50-60Hz;

v) Deverão ser fornecidos todos os cabos de energia, serial (RS-232/RJ45), para instalação e funcionamento do dispositivo;

w) Possuir led indicador on/off, disco e devices de rede;



- x) Possuir throughput mínimo de 2.4 Gbps para tráfego UDP;
- y) Suportar no mínimo 220.000 (duzentos e vinte mil) conexões simultâneas;
- z) Suportar no mínimo 15.000 (quinze mil) novas conexões por segundo;
- cc) Possuir throughput mínimo de 900 Mbps para tráfego IPS/IDS
- dd) Possuir throughput mínimo de 290 Mbps para tráfego VPN IPSEC com criptografia (AES-128);
- ee) Possuir throughput mínimo de 195 Mbps para tráfego VPN SSL com criptografia (AES-128);
- ff) Possuir throughput mínimo de 410 Mbps/180 Mbps para tráfego Proxy Web filter/SSL Inspection;
- gg) Possuir throughput mínimo de 191 Mbps para tráfego NGFW (habilitadas as funcionalidades de Firewall, IPS e Controle de Aplicativo);
- hh) Possuir no mínimo 4 (quatro) interfaces de rede Gigabit Ethernet 10/100/1000 com leds indicativos de link e atividade, as portas entregues deverão ser roteáveis, ou seja, não será aceito equipamento com porta do tipo switch;
- ii) Possuir dispositivo de armazenamento interno de no mínimo 32 GB padrão SSD; jj) Possuir no mínimo 1 (uma) porta console de conexão para acesso a interface de comando CLI específica para esta finalidade, utilizando cabo do tipo serial RS-232 ou RJ-45; kk) Possuir pelo menos 1 (uma) porta USB para conexão de dispositivos externos.

1.1.4 – RELAÇÃO DE PONTOS DE INTERCONEXÃO INICIAIS

Secretaria de Meio ambiente	Urbana
Casa Acolhedora	Urbana
Pestalozzi	Urbana
Secretaria de Cultura	Urbana
Conselho Tutelar	Urbana
Secretaria de Agricultura	Urbana
Parque de Exposição “Machadão”	Urbana
Departamento de Esportes	Urbana
Secretaria de Ação Social	Urbana



Gabinete	Urbana
Secretaria de Administração	Urbana
Secretaria de Educação	Urbana
Escola Luiz Moreno	Urbana
Creche Hermínia Leal Judice	Urbana
Escola Ana Busato	Urbana
Escola Roque Telles	Urbana
Escola Isabel Costa	Urbana
Escola Felipe Andrade (Alto Niterói)	Urbana
Escola Zulmira (Alto Niterói)	Urbana
Escola nova (Alto Niterói)	Urbana
Secretaria de Saúde	Urbana
PS Centro	Urbana
PS Saibreira	Urbana
PS Alto Niterói	Urbana
AMA	Urbana
Escola Benedito Sampaio (Praça do Oriente)	Rural
Escola Flecheiras	Rural
Escola Teotônio Rafael (Independência)	Rural
Escola Avelinda (Santana)	Rural
Escola Amábile (Linda Aurora)	Rural
Escola José Campos Nogueira (Antas)	Rural
PS Santana	Rural
PS Linda Aurora	Rural
PS São Pedro	Rural
PS Praça do Oriente	Rural
PS Flecheiras	Rural
PS Independência	Rural
PS Antas	Rural
PS Santa Tereza	Rural
PS Bela Vista (BR 101)	Rural



Poderá ainda, a localização dos pontos ser definida de acordo com as necessidades da PMAV, podendo ser dispostas em toda a extensão territorial do Município de Atílio Vivácqua, condicionado a viabilidade técnica.

Maiores informação sobre os pontos de interconexão poderão ser solicitadas pelo e-mail: tecnologia@pmav.es.gov.br e visualizados no link: <http://gg.gg/nxg2y>.

1.1.5 – CONCENTRADORES

a) Concentrador Primário (PONTO A): Praça José Valentim Lopes, nº 02 - Centro - Atílio Vivácqua/ES.

1.1.6 – VELOCIDADES REQUERIDAS NOS CIRCUITOS

- a) Fibra - 100Mbps (Mil mega bits por segundo);
- b) Rádio – 10Mbps (Dez mega bits por segundo);
- c) Circuito de acesso dedicado a Rede Mundial de Computadores (INTERNET) – 150 a 250 Mbps;
- d) Concentrador - o total do concentrador será a somatória dos pontos contratados.

2 – DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE

2.1 – As características do suporte técnico da prestação dos serviços devem compreender:

- a) O atendimento em língua portuguesa durante 12 (doze) meses do contrato;
- b) O contrato de manutenção e suporte deve ser fornecido pela CONTRATADA com período mínimo de 12 (doze) meses;
- c) Os serviços de suporte telefônico serão realizados no padrão 24 x 7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), para atendimento de suporte e reparo de problemas físicos de hardware, cabeamento e software e/ou encaminhamento de problemas críticos ao setor competente;
- d) Para a abertura de chamados pela Internet, deverá ser fornecido código específico para login e senha para acesso a essa área;
- e) Os serviços de manutenção e reparo deverão ser realizados em no máximo 4 (quatro) horas corridas, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana por no mínimo 12 (doze) meses;



- f) Eventuais interrupções no fornecimento do serviço deverão ser atendidas no prazo máximo de 02 (duas) horas, a partir de abertura do chamado. No momento da abertura do chamado deverá ser fornecida ao CONTRATANTE o número da solicitação (por telefone, e e-mail ou fax);
- g) O tempo de reparo será medido a partir da hora de registro do chamado na Central de Atendimento da operadora, até a hora de sua conclusão. Este tempo não deverá ser superior a 04 (quatro) horas para todos os equipamentos e links, observando se a precedência do quesito Disponibilidade;
- h) O CONTRATANTE poderá abrir chamados de manutenção diretamente na central da CONTRATADA, através de chamada gratuita, por telefone 0800, por interface web e e-mail, sem necessidade de prévia consulta e/ou qualquer liberação por parte da contratada;
- i) Não deve haver limite para aberturas de chamados, sejam de dúvidas/configurações e/ou resolução de problemas;
- j) As eventuais peças substituídas deverão ser novas, originais e de primeiro uso;
- k) Os serviços de assistência técnica deverão ser prestados pela CONTRATADA visando o perfeito funcionamento dos equipamentos;
- l) Os serviços de suporte e reparo prestados, incluindo as substituições de equipamentos/hardware, não terão qualquer ônus adicional para a PMAV;
- m) A garantia dos equipamentos deve incluir, sem custo adicional, durante o período da garantia:
- n) Atualização corretiva dos *softwares* fornecidos ou obtidos diretamente do *site* do fabricante do *hardware*;
- o) Manutenção corretiva de *hardware* e cabeamento, com substituição de qualquer componente que apresente defeito por outro original do fabricante;
- p) Orientação remota, por telefone, *e-mail* e páginas na Internet, sobre operação dos equipamentos e suporte para configuração.
- q) Reconfiguração decorrentes de falhas no software, atualização da versão de software, correção de defeitos, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados. Quanto às atualizações pertinentes aos softwares, entende-se como “*atualização*” o provimento de toda e qualquer evolução de software, incluindo correções, “*patches*”, “*fixes*”, “*updates*”, “*service-packs*”, novas “*releases*”, “*versions*”, “*builds*”, “*upgrades*”, englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a liberação de tais versões ocorra durante o período de garantia especificado;
- r) A cada incidente registrado e resolvido, deverá a CONTRATADA, encaminhar via e-mail, documento denominado RELATORIO DE INCIDENTE, contendo informações do incidente (número do chamado, hora de abertura, nome do solicitante, problema encontrado, solução aplicada, etc.) e qual a solução aplicada. Este documento será criado em conjunto com o CONTRATANTE;
- s) Caso a CONTRATADA necessite realizar manutenções programadas que afetem o serviço do CONTRATANTE, esta deverá solicitar formalmente um agendamento de manutenção programada.



No documento deverá ser informado, além do motivo da indisponibilidade, o tempo previsto para a normalização do serviço. A manutenção somente poderá ser executada mediante comunicação formal do CONTRATANTE com data e hora para sua execução;

- t) A CONTRATADA deverá dispor de Sistema WEB para abertura e acompanhamento dos incidentes gerados que disponha as seguintes funcionalidades:
- u) Sistema baseados nas boas práticas de gestão ITIL (Information Technology Infrastructure library);
- v) Abertura de chamado técnico em interface Web por computadores (desktops, notebook, netbooks) ou de tecnologia Mobile (smartphones) realizados por meio de login e senha por usuário disponibilizado pela CONTRATADA;
- w) Abertura de chamado por escalabilidade de conhecimento técnico e setor responsável;
- x) Número de chamado técnico para acompanhamento;
- y) Histórico dos atendimentos realizados;
- z) Registro de nota do atendimento prestado ou usuário.
- aa) Permitir atualização dos dados cadastrais do usuário;
- bb) Realizar reabertura de chamados que não tiveram a solução adequada;
- cc) Apresentar base de conhecimento / FAQ (Perguntas frequentes) para resolução de problemas sem a intervenção da equipe de suporte técnico;
- dd) Acompanhar em tempo real via e-mail os chamados abertos, andamentos dos chamados até sua efetiva finalização pelo suporte técnico;
- ee) Recursos Dashboards com representação gráfica das métricas dos atendimentos realizados possibilitando a criação de estratégias e correção de desvios.
- ff) r) A CONTRATADA apresentará e manterá registro, ao final de cada execução de serviço de assistência técnica, relatório técnico contendo o número do protocolo, data e hora do início e término do atendimento, além das providências adotadas.

3 – DA GARANTIA

3.1 – A garantia dos equipamentos deve incluir, sem custo adicional, durante o período da garantia:

- Atualização corretiva dos *softwares* fornecidos ou obtidos diretamente do *site* do fabricante do *hardware*;
- Manutenção corretiva de *hardware* e cabeamento, com substituição de qualquer componente que apresente defeito por outro original do fabricante;
- Orientação remota, por telefone, *e-mail* e páginas na Internet, sobre operação dos equipamentos e suporte para configuração;



3.2 – Reconfiguração decorrentes de falhas no software, atualização da versão de software, correção de defeitos, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados. Quanto às atualizações pertinentes aos softwares, entende-se como “atualização” o provimento de toda e qualquer evolução de software, incluindo correções, “patches”, “fixes”, “updates”, “service-packs”, novas “releases”, “versions”, “builds”, “upgrades”, englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a liberação de tais versões ocorra durante o período de garantia especificado;

3.3 – A garantia dos serviços de assistência técnica, deverá ser aplicada a todos os componentes da solução, inclusive fibras óticas.

