



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

ANEXO I AO CONTRATO Nº ____/2016

TERMO DE REFERÊNCIA

1 - OBJETO

1.1. Contratação de empresas especializadas para prestação de Serviços de Suporte Técnico para Expansão e Manutenção Corretiva aos sistemas de Comunicação de Voz e aos sistemas de Comunicação de Dados via Rádio, bem como outros serviços correlatos especificados neste Termo de Referência e demais documentação, parte integrante deste Termo, independentemente de transcrição

2 - JUSTIFICATIVA

2.1 - A rede *wireless* da Prefeitura Municipal de Lagoa Santa (PMLS, CONTRATANTE) é um sistema integrado de comunicação de dados, voz e imagem, com tecnologia digital via rádio. Ela utiliza enlaces ponto multiponto conectado ao backbone óptico e têm a função de interligar diversas unidades à Rede PMLS.

2.2 - A Rede PMLS tem como objetivo prover infraestrutura, física e lógica, para que todos os serviços da área-fim possam ser utilizados, padronizados e normatizados, tais como: correios eletrônicos, acesso à Internet e a Intranet, compartilhamento de arquivos, autenticação de usuários, integração de sistemas legados, gerência e segurança da informação, entre outros.

2.3 - Também faz parte dos objetivos da Rede PMLS, disponibilizar recursos para VOIP e videoconferência, bem como disponibilizar recursos para interligação dos *Gateways* de Voz das unidades da CONTRATANTE, através de portas IP específicas viabilizando o acesso de seus ramais telefônicos às outras unidades, sem o uso de linhas da concessionária local.

2.4 - Tais contratações justificam-se pela essencialidade dos serviços em função do provimento, expansão e manutenção de infraestrutura às suas diversas unidades, impactando positivamente nos resultados a serem alcançados pelas atividades necessárias ao bom andamento dos trabalhos, da CONTRATANTE, bem como proporcionará implantação de novas unidades de forma mais estruturada, visto que muitas vezes, nos últimos anos, foram encaminhadas ao DTI solicitações de interligação de novas unidades na última hora, há poucos dias da sua inauguração.

2.5 - Justifica-se, também, pelo fato de que o quadro funcional da CONTRATANTE não dispõe de servidores especializados para a prestação dos serviços, objeto destas contratações, para atendimento da demanda das atividades inerentes aos serviços licitados. Portanto justifica-se a contratação dos mesmos, por se tratar de regime continuado, tendo em vista ser um sistema, cuja interrupção pode comprometer o fluxo dos trabalhos executados no âmbito dos Órgãos Municipais e, conseqüentemente, prejudicar a consecução dos serviços públicos.

3 - ESPECIFICAÇÕES RESUMIDA DOS SISTEMAS E DOS SERVIÇOS:

3.1 - Os serviços a serem contratados envolvem itens de serviço interdependentes e de mesmo escopo, cuja execução por um único prestador de serviços em cada lote (conforme agrupamentos apresentados a seguir) é mais vantajosa, por exemplo pela redução do número



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

de PROFISSIONAL(s) requeridos para a execução dos serviços, a qual justifica-se também pela praticidade, racionalidade e agilidade na condução da sessão do pregão e na gestão contratual.

3.2 - As planilhas as seguir apresentam a composição dos lotes e relacionam os quantitativos de itens componentes dos sistemas de comunicação de que trata o objeto desta contratação.

LOTE 1			
Prestação de Serviços de Suporte Técnico para Expansão e Manutenção Corretiva, com emprego de peças, material, mão de obra e atendimento on-site, 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo sábados, domingos, e dias de feriado e ponto facultativo, no sistema de Comunicação de Voz (Ericsson/Aastra MD110 / MxOne / Mediatix / AudioCodecs / Grandstream), bem como seus periféricos. Sistema equipado com:			
090 troncos digitais ISDN; 196 ramais analógicos; 284 ramais IP; 016 ramais digitais; 016 troncos analógicos; 001 mesa operadora; 008 unidades de Interfaces celulares; 001 unidade de Software de Tarifação; 001 unidade de Sistema de energia (retificador + baterias); 001 unidade de Distribuidor geral;			
Item	Qtde.	Unidade	Descrição
1	12	Mês	Suporte Técnico e Manutenção Corretiva do Sistema de Comunicação de Voz.

LOTE 2			
Prestação de Serviços de Suporte Técnico para Expansão e Manutenção Corretiva, com emprego de material, mão de obra e atendimento on-site, 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo sábados, domingos, e dias de feriado e ponto facultativo, no sistema de Comunicação de Dados via Rádio (Alvarion), bem como nos outros componentes que fazem parte da rede, dentre eles torres, postes e Sistema de Rádios Alvarion. Sistema equipado com:			
008 unidades de AUS-E-SA-5.8-VL - (Part Number: 858565); 067 unidades de SU-A-5.8-6-BD-VL (Part Number: 858617); 006 unidades de SU 54 (Part Number: 858177); 001 unidade de enlace ponto a ponto BU<->RB (Part Number: 858251); 003 unidades de Torres Estaiadas;			
Item	Qtde.	Unidade	Descrição
1	912	Mês	Suporte Técnico e Manutenção Corretiva do Sistema de Comunicação de Dados via Rádio – Estações Remotas. Local composto de 1 rádio SU, cabeamento e 1 IDU.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

			Obs.: 912 (76 x 12) meses correspondem à prestação de serviços em até 76 locais terminais durante 12 meses.
2	12	Mês	Suporte Técnico e Manutenção Corretiva do Sistema de Comunicação de Dados via Rádio – Estação Rádio-base TORRE MORRO DO CRUZEIRO. Local composto de 1 torre estaiada, sinalização estroboscópica, 3 AUs, cabeamento, rack de equipamentos e 1 rádio RB-BU para enlace de redundância/contingência.
3	12	Mês	Suporte Técnico e Manutenção Corretiva do Sistema de Comunicação de Dados via Rádio – Estação Rádio-base TORRE TIM. Local composto de 1 AU, 1 SU, cabeamento e rack de equipamentos em torre compartilhada.
4	12	Mês	Suporte Técnico e Manutenção Corretiva do Sistema de Comunicação de Dados via Rádio – Estação Rádio-base TORRE VIVO. Local composto de 2 AUs, cabeamento, rack de equipamentos e 1 rádio RB-BU para enlace de redundância/contingência em torre compartilhada.
5	12	Mês	Suporte Técnico e Manutenção Corretiva do Sistema de Comunicação de Dados via Rádio – Estação Rádio-base TORRE NILZA VIEIRA. Local composto de 1 torre estaiada, sinalização estroboscópica, 1 AU, 1 SU, cabeamento, rack de equipamentos e 1 rádio RB-BU.
6	12	Mês	Suporte Técnico e Manutenção Corretiva do Sistema de Comunicação de Dados via Rádio – TORRE D. ARAMITA Local composto de 1 torre estaiada, sinalização estroboscópica, 1 SU, cabeamento e 1 IDU.
7	20	Un	Instalação de novos locais ou Mudança de endereço, empregando material novo.

3.3 - A CONTRATANTE não se obrigará a atingir nem se limitará aos quantitativos: de instalações estimados visto se tratar de serviço de natureza eventual a ser realizado conforme necessidade da Administração Municipal; ou, de suporte e manutenção conforme explicitado no item 5.9 e seus subitens.

4 - CONCEITOS

4.1 - INSUMOS são os materiais efetivamente utilizados na prestação dos serviços tanto os que compõem os Sistemas de Comunicação, como aqueles necessários ao funcionamento correto e “saudável” dos sistemas (e.g. materiais e sistemas elétricos), os quais apresentam vida útil com ordem de grandeza inferior à do equipamento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

4.2 - A MANUTENÇÃO CORRETIVA resumidamente consiste na identificação e adoção de medidas corretivas para sanar o problema que provocou a abertura do chamado, bem como sanar outros problemas, decorrentes ou não do primeiro problema, que foram identificados durante o atendimento.

4.3 - PROFISSIONAL é a mão de obra técnica da CONTRATADA, entre os quais há vínculo empregatício, que deverá estar provido de automóvel a serviço da CONTRATADA quando do cumprimento das obrigações decorrentes da contratação.

5 - CONDIÇÕES E LOCAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

5.1 - A CONTRATADA deverá executar os serviços com ela contratados em qualquer local dentro dos limites do Município de Lagoa Santa onde estiverem instaladas as unidades que utilizem ou demandem os serviços, respeitado as exigências contidas no Edital da Licitação, neste Termo de Referência, e demais documentações, que serão partes integrantes do(s) contrato(s), independentemente de transcrição, bem como respeitando determinações constantes em outros documentos emitidos em decorrência da contratação pela CONTRATANTE.

5.2 - Os serviços contratados em decorrência deste Termo de Referência serão prestados diretamente por Profissionais da CONTRATADA.

5.3 - Os serviços prestados pela CONTRATADA serão dentro do melhor padrão de qualidade e confiabilidade, por meio de PROFISSIONAIS especialmente qualificados para tratamento do(s) Sistema(s) de Comunicação e solução dos problemas de funcionamento e uso dos mesmos.

5.4 - A CONTRATADA deverá possuir Escritório, Filial ou Sede na Região Metropolitana de Belo Horizonte ou em qualquer localidade num raio de aproximadamente 100 km do Paço Municipal, a fim de que o tempo gasto com o deslocamento de seus profissionais seja o menor possível e com menor desgaste na lide do trânsito pesado das estradas, desta forma, proporcionando maior qualidade e agilidade na realização dos atendimentos.

5.5 - A CONTRATADA deverá informar, além dos endereços físicos (correio), os endereços de correio eletrônico (e-mails) e telefones para contato, principalmente, aqueles através dos quais



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

a CONTRATANTE abrirá os chamados / solicitações de atendimento para solução dos problemas ocasionalmente apresentados pelo(s) Sistema(s) de Comunicação, bem como encaminhará as demais notificações. Observando também a condições previstas no item 7.1.46 e subitens.

5.6 - O fornecimento/utilização, pela CONTRATADA, de insumos impróprios e a utilização de “recursos técnicos paliativos” (vulgo gambiarras) pelos PROFISSIONAIS da CONTRATADA, quando da necessidade de substituição de qualquer insumo defeituoso/danificado/desgastado, não é satisfatória a esta contratação, devendo a CONTRATADA substituir os insumos entregues em desacordo (ou restaurados paliativamente) nos prazos previstos conforme o caso, ou no prazo a ser definido pelo DTI quando da notificação da desconformidade;

5.6.1 - Assim, caso a CONTRATADA não efetue a substituição do insumo desconforme no prazo estabelecido no item 5.6, será entendido como falta grave na qualidade do serviço, para o qual a CONTRATANTE, além do ajuste na contraprestação decorrente da eventual indisponibilidade do sistema de comunicação (do equipamento, de suas funcionalidades, da boa qualidade nas comunicações ou da segurança em sua utilização) nos termos do Nível Mínimo de Serviço - NMS, adotará os procedimentos necessários à aplicação das sanções administrativas cabíveis.

5.7 - As exigências dos itens 5.4 e 5.5 acima também compõem requisito para a efetivação da contratação e deverão ser comprovadas mediante a apresentação de declaração até a data da assinatura do contrato pela CONTRATADA, sendo facultado à CONTRATANTE diligenciar a veracidade das informações apresentadas.

5.8 - As despesas de transporte, carga, descarga, montagem, desmontagem, instalação e configuração dos itens componentes dos sistemas de comunicação, nos locais indicados pela CONTRATANTE, serão de responsabilidade da CONTRATADA em quaisquer casos.

5.9 - Os locais sobre os quais incidirão a prestação dos serviços são, em sua maioria, os locais relacionados na tabela a seguir. Entretanto, poderão ser integrados à Rede PMLS outros locais (repartições que não apresentavam demanda ou que ainda não haviam sido instituídas até a elaboração deste termo de referência) ou desativados locais, conforme necessidade da Administração Municipal.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

Nº	LOCAL	SECRETARIA	Lote 1		Lote 2	
			Incidência	Ativo	Incidência	Ativo
1	CAALE	BEM ESTAR SOCIAL	Eventual	Sim	Direta	Sim
2	CASA DOS CONSELHOS	BEM ESTAR SOCIAL	Eventual	Sim	Direta	Sim
3	CENTRO DE CONVIVÊNCIA	BEM ESTAR SOCIAL	Eventual	Sim	Direta	Sim
4	CENTRO POP	BEM ESTAR SOCIAL	Eventual	Sim	Direta	Sim
5	COMDIM	BEM ESTAR SOCIAL	Eventual	Sim	Direta	Sim
6	CONSELHO TUTELAR	BEM ESTAR SOCIAL	Eventual	Sim	Direta	Sim
7	CRAS 2 / BOLSA FAMÍLIA	BEM ESTAR SOCIAL	Eventual	Sim	Direta	Sim
8	ESPORTES - TERMODELO	BEM ESTAR SOCIAL	Eventual	Sim	Direta	Sim
9	RECEPTUR LAPINHA	BEM ESTAR SOCIAL	Eventual	Sim	Direta	Sim
10	SEC. ESPORTES - LIGA	BEM ESTAR SOCIAL	Eventual	Sim	Direta	Sim
11	SINE	BEM ESTAR SOCIAL	Eventual	Sim	Direta	Sim
12	DEFESA CIVIL	DESENV. URBANO	Eventual	Sim	Direta	Sim
13	FISCALIZAÇÃO	DESENV. URBANO	Eventual	Sim	Direta	Sim
14	RODOVIÁRIA	DESENV. URBANO	Eventual	Sim	Direta	Sim
15	DESENV. URBANO	DESENV. URBANO	Eventual	Sim	Direta	Não
16	OBRAS - GARAGEM	DESENV. URBANO	Eventual	Sim	Direta	Não
17	BIBLIOTECA MUNICIPAL	EDUCAÇÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
18	CENTRO DE INCLUSÃO (In+Formar)	EDUCAÇÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
19	C. E. I. ALAÍDE LISBOA	EDUCAÇÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
20	C. E. I. MARIA DOS ANJOS	EDUCAÇÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
21	C. E. I. MENINO DE JESUS	EDUCAÇÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
22	C. E. I. PADRE LIBÉRIO	EDUCAÇÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
23	CRECHE N. S. BELÉM	EDUCAÇÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
24	E. M. ALBERTO SANTOS DUMONT	EDUCAÇÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
25	E. M. ANTÔNIO DE CASTRO	EDUCAÇÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
26	E. M. DONA MARUCAS	EDUCAÇÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
27	E. M. DONA NANA	EDUCAÇÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

Nº	LOCAL	SECRETARIA	Lote 1		Lote 2	
			Incidência	Ativo	Incidência	Ativo
28	E. M. DONA SANTINHA	EDUCAÇÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
29	E. M. DR. LUND	EDUCAÇÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
30	E. M. HERCULANO LIBERATO	EDUCAÇÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
31	E. M. LAPINHA	EDUCAÇÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
32	E. M. MÉRCIA MARGARIDA	EDUCAÇÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
33	E. M. MESSIAS P ALVES	EDUCAÇÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
34	E. M. ODETE VALADARES	EDUCAÇÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
35	E. M. PEDRO VIEIRA	EDUCAÇÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
36	E. M. PROF. CLAUDOMIRA	EDUCAÇÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
37	E. M. PROF. MELO TEIXEIRA	EDUCAÇÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
38	E. M. SR. TITO	EDUCAÇÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
39	ALMOXARIFADO CENTRAL	GESTÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
40	CEMITÉRIO	GESTÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
41	CENTRO ADMINISTRATIVO	GESTÃO	Direta	Sim	Direta	Não
42	COMSEP	GESTÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
43	PAÇO MUNICIPAL	GESTÃO	Eventual	Sim	Direta	Não
44	PATRIMONIO	GESTÃO	Eventual	Sim	Direta	Sim
45	CAPS - AD	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
46	CAPS 1	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
47	CAPS INFANTIL	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
48	CREAB	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
49	CREAS	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
50	FARMÁCIA MUNICIPAL	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
51	LABORATÓRIO CENTRAL	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
52	POLICLÍNICA CENTRO	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
53	POLICLÍNICA POR DO SOL	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
54	POLICLÍNICA VÁRZEA/JOÁ	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

Nº	LOCAL	SECRETARIA	Lote 1		Lote 2	
			Incidência	Ativo	Incidência	Ativo
55	POLICLÍNICA VISÃO	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
56	UBS AERONAUTAS	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
57	UBS BELA VISTA	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
58	UBS CAMPINHO	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
59	UBS FRANCISCO PEREIRA	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
60	UBS JARDIM IPE	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
61	UBS JOANA D'ARC	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
62	UBS LAGOINHA DE FORA	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
63	UBS LAPINHA	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
64	UBS LUNDCEIA	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
65	UBS MORADAS DA LAPINHA	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
66	UBS MORRO DO CRUZEIRO	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
67	UBS NOVO S. DUMONT	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
68	UBS PALMITAL	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
69	UBS PROMISSÃO	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
70	UBS VILA MARIA	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
71	VIGILÂNCIA EM SAÚDE	SAÚDE	Eventual	Sim	Direta	Sim
72	LOCAL NÃO PREVISTO	POSSÍVEL EXPANSÃO	Eventual	Não	Direta	Não
73	LOCAL NÃO PREVISTO	POSSÍVEL EXPANSÃO	Eventual	Não	Direta	Não
74	LOCAL NÃO PREVISTO	POSSÍVEL EXPANSÃO	Eventual	Não	Direta	Não
75	LOCAL NÃO PREVISTO	POSSÍVEL EXPANSÃO	Eventual	Não	Direta	Não
76	LOCAL NÃO PREVISTO	POSSÍVEL EXPANSÃO	Eventual	Não	Direta	Não
-	TORRE MORRO DO CRUZEIRO (E. M. D. M ^a . Augusta)	LOCAL AUXILIAR	(Eventual)	(Sim)	Direta	Sim
-	TORRE TIM	LOCAL AUXILIAR	Não	N/A	Direta	Sim
-	TORRE VIVO	LOCAL AUXILIAR	Não	N/A	Direta	Sim
-	TORRE D. ARAMITA	LOCAL AUXILIAR	(Eventual)	(Sim)	Direta	Sim



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

Nº	LOCAL	SECRETARIA	Lote 1		Lote 2	
			Incidência	Ativo	Incidência	Ativo
	(E. M. D. Aramita)					
-	TORRE NILZA VIEIRA (E. M. Nilza Vieira)	LOCAL AUXILIAR	(Eventual)	(Sim)	Direta	Sim
TOTAL DE LOCAIS TERMINAIS ATENDIDOS DIRETAMENTE			1	-	76	-

5.9.1 - Os endereços das unidades acima serão disponibilizados pelo DTI da CONTRATANTE à(s) CONTRATADA(s) quando da execução do objeto.

5.9.2 - Os locais indicados como incidência direta e:

5.9.2.1 - ativos produzirão pagamentos à CONTRATADA desde o início da contratação;

5.9.2.2 - não ativos, portanto passíveis de integrar/expandir a Rede PMLS, apenas produzirão pagamentos à CONTRATADA quando e enquanto, por ventura, implantados e/ou ativados, conforme solicitado pela CONTRATANTE, a contar da data e hora de sua ativação.

5.9.2.2.1 - Sendo que foi estipulado um quantitativo inicial de 05 (cinco) possíveis e indeterminados locais que poderão integrar a rede no futuro durante a contratação.

5.9.2.3 - Os locais porventura desativados deixaram de produzir pagamentos à CONTRATADA a partir da data e hora de sua desativação;

5.9.3 - Os locais indicados como incidência Eventual não produzirão pagamentos.

5.9.4 - As situações que exigirem adequação contratual frente as necessidades da CONTRATANTE, conforme previsto no item 5.9, e, conseqüente, precisarem da alteração da relação de locais (constante da tabela anexa ao mencionado item):

5.9.4.1 - sem alterar o quantitativo de locais terminais predefinido, serão registradas mediante Apostilamento ao Contrato;

5.9.4.2 - que altere o quantitativo de locais terminais predefinido, serão registradas mediante Aditamento ao Contrato;



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

5.9.5 - Os quantitativos de locais terminais (mencionados nos itens anteriores e explicitados na última linha da tabela de locais) têm correlação direta com os itens de nº 1 dos respectivos Lotes e correspondem ao número total de locais de incidência direta dos serviços, excluídos portanto: os locais de incidência Eventual, que dependem da disponibilidade do sistema de comunicação e de suas funcionalidades, e que são locais de execução esporádica de serviços de Gravidade 3; e, os locais auxiliares que têm características diversas dos demais e possuem correspondência com itens específicos do Lote 2.

5.10 - Para o Lote 2, após solicitação do DTI, a CONTRATADA deverá integrar novos locais à rede PMLS ou mudar locais de endereço, instalando e configurando os equipamentos e materiais deixando-os em perfeitas condições de funcionamento, de uso e de integração com o Sistema de Comunicação no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos após a emissão e recebimento da Ordem de Serviço expedida pelo Setor de Compras da CONTRATANTE.

5.10.1 - Para a realização das instalações, conforme o caso, a CONTRATANTE disponibilizará os equipamentos (AU, SU, IDU, Switch e/ou Gateway de voz) e os insumos e mão de obra serão fornecidos pela CONTRATADA.

5.10.2 - Ocorrendo a hipótese dos itens e serviços entregues apresentarem-se em desacordo com as quantidades ou especificações técnicas e / ou funcionais mínimas exigidas será facultada a CONTRATANTE rejeitá-los no todo ou em parte, devendo a CONTRATADA substituir os itens ou refazer os serviços rejeitados ou realizar as adequações necessárias em no máximo 10 (dez) dias corridos a contar de sua rejeição e/ou notificação das irregularidades.

5.10.2.1 - Caso a CONTRATADA não efetue as adequações necessárias no prazo estabelecido no item 5.10.2, será entendido como falta grave na qualidade do serviço, para o qual a CONTRATANTE, além do ajuste na contraprestação decorrente da eventual indisponibilidade (do sistema, de suas funcionalidades, da boa qualidade nas reproduções ou da segurança em sua utilização no local afetado) nos termos do Nível Mínimo de Serviço - NMS, adotará os procedimentos necessários à aplicação das sanções administrativas cabíveis.

6 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

6.1 - Sem prejuízo das demais disposições contidas em Lei, neste Termo de Referência e em seus anexos, no instrumento convocatório e na documentação pertinente, constituem obrigações da CONTRATANTE:



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

6.1.1 - Efetuar o(s) pagamento(s) dos valores relativos aos serviços efetivamente prestados, conforme a apuração dos serviços nos termos do NMS.

6.1.2 - Promover o recebimento provisório ou definitivo nos prazos estabelecidos na Lei, assim como naqueles ajustados neste instrumento;

6.1.3 - Notificar imediatamente à CONTRATADA as eventuais irregularidades observadas na execução do objeto, fixando-lhe, quando não pactuado neste Termo de Referência, prazo para corrigi-las.

6.1.4 - Obedecer ao estabelecido na Lei Federal nº 8.666/93 e alterações, e demais normas que disciplinam a matéria, zelando pela adequada execução do contrato, em especial quanto ao acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços, à exigência de condições estabelecidas nas especificações e à aplicação de sanções;

6.1.4.1 - Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados e documentar as ocorrências havidas.

6.1.4.2 - Manifestar-se expressamente em todos os atos relativos à prestação dos serviços e ao fornecimento de insumos, em especial, aplicação de sanções, alterações e revisões desta contratação.

6.1.5 - Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA nos locais necessários para efetiva implantação, manutenção, verificação e configuração dos sistemas cobertos neste edital, quando assim tiver sido previamente solicitado, acordado ou agendado com a CONTRATADA;

6.1.5.1 - O acesso da mão de obra técnica da CONTRATADA, devidamente identificada, às dependências da CONTRATANTE, para prestação dos serviços, ocorrerá preferencialmente no horário das 08h00min (oito horas) às 18h00min (dezoito horas) e será acompanhado por responsável técnico da CONTRATANTE. Contudo, o referido acesso poderá ocorrer em finais de semana e feriados e horários diferentes, desde que previamente solicitado, agendado e



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

assistido por responsável técnico da CONTRATANTE, conforme necessidade da Administração Municipal.

6.1.6 - Solicitar e/ou Autorizar a execução dos serviços, bem como as substituições de insumos ou de equipamentos se entender necessário à eficiente execução do objeto.

6.1.7 - Autorizar a colocação de novos insumos, exigidas em virtude de leis ou determinações das autoridades competentes.

6.1.8 - Fornecer todas as informações e esclarecimentos necessários pertinentes à contratação, que eventualmente venham a ser solicitados, e indicar os locais onde os serviços serão prestados para a perfeita execução dos mesmos;

6.1.14 - Cabe ao DTI encaminhar mensalmente à CONTRATADA, no fechamento das apurações, Quadro Resumo demonstrando, de forma acumulada e mês a mês, o desempenho global da CONTRATADA em relação aos resultados alcançados pela mesma.

6.1.15 - Cabe ao DTI emitir, quando solicitado pela CONTRATADA, o Atestado de Capacidade Técnica com base na avaliação de desempenho da CONTRATADA, consultando o Quadro Resumo, conceituando a CONTRATADA como segue:

- Conceito Geral Bom e Desempenho Recomendado: quando a CONTRATADA obtiver Indicador Médio Mensal superior ou igual a 0,9643 (96,43%) e ausência de aplicação de sanções administrativas decorrentes de faltas graves;
- Conceito Geral Regular e Desempenho Recomendado: quando a CONTRATADA, apesar de obter Indicador Médio Mensal superior ou igual a 0,9643 (96,43%), já tenha obtido a aplicação de sanções administrativas decorrentes de faltas graves;
- Conceito Geral Ruim e Desempenho não Recomendado: quando a Contratada, além de obter Indicador Médio Mensal inferior a 0,9643 (96,43%), já tenha obtido a aplicação de sanções administrativas decorrentes de faltas graves.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

7 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

7.1 - Sem prejuízo das demais disposições contidas em Lei, na proposta comercial, neste Termo de Referência, no instrumento convocatório e na documentação pertinente, constituem obrigações da CONTRATADA:

7.1.1 - Observar fielmente as especificações contidas, neste Termo de Referência e seus anexos, no instrumento convocatório e seus anexos, bem como as demais documentações emitidas em decorrência desta contratação, responsabilizando-se, entre outros, por sua qualidade e quantidade durante a vigência da contratação e na execução dos serviços.

7.1.2 - Prestar os serviços nos locais indicados e nos prazos estabelecidos, constantes deste Termo de Referência ou de notificação expressa emitida pela CONTRATANTE.

7.1.3 - Possuir a infraestrutura necessária à prestação dos serviços e ao fornecimento de insumos, incluindo pessoal técnico qualificado – devidamente identificados por uniforme(s), crachá(s) e portando a(s) ferramenta(s) necessária(s) à prestação dos serviços –, insumos(s) e equipamento(s) com a qualidade contratada, bem como espaço físico para armazenamento dos mesmos.

7.1.4 - Zelar pelo bom comportamento de seu pessoal durante a prestação dos serviços, cujo acesso às dependências dos locais (Unidades da CONTRATANTE) de instalação dos equipamentos ser-lhe-á franqueado para a execução do objeto, obrigando-se, quando solicitado, a substituir imediatamente qualquer empregado que não atenda satisfatoriamente às demandas ou que apresente conduta inadequada durante o atendimento às solicitações da CONTRATANTE.

7.1.5 - Assumir, relativamente a seus empregados e prepostos, todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica, inclusive em caso de acidente de trabalho, ainda que verificados nas dependências da CONTRATANTE, os quais não terão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

7.1.6 - Responsabilizar-se pelas despesas diretas ou indiretas, referentes à prestação dos serviços, assim como as despesas com pessoal – remuneração, transporte, hospedagem, alimentação, etc. –, e ainda com os custos referentes aos materiais, insumos, mão de obra,



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

tributos, encargos sociais, previdenciários, comerciais, lucros, e quaisquer outros que se fizerem necessários, ou vierem a ocorrer em decorrência do cumprimento das obrigações assumidas com esta contratação.

7.1.6.1 - A CONTRATADA deverá dispor de, pelo menos, um profissional de campo e de um veículo com capacidade para acomodação e transporte de, no mínimo, duas pessoas (motorista e passageiro) e dos equipamentos, insumos e ferramentas necessários à realização dos serviços, conforme item 7.1.45.8.2.2.

7.1.7 - Manter, durante toda a vigência da contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas da empresa e de seus PROFISSIONAIS.

7.1.8 - Providenciar, nos prazos legais, nos prazos aqui estabelecidos e/ou nos prazos definidos pelo DTI, a reparação de eventual irregularidade detectada na execução do contrato.

7.1.9 - Arcar com eventuais prejuízos causados por seus empregados, ainda que involuntariamente, às instalações do prédio, mobiliário, máquinas, equipamentos e demais bens do Município de Lagoa Santa ou de propriedade de terceiros sob responsabilidade da CONTRATANTE, durante a execução dos serviços, reparando ou substituindo os referidos bens por outros semelhantes, no prazo de até 10 (dez) dias após decisão final proferida nos autos do respectivo processo administrativo, garantido o contraditório e a ampla defesa.

7.1.10 - Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial, atualizado, do contrato.

7.1.11 - Prestar o apoio necessário aos servidores do DTI designados para o acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços.

7.1.12 - Prestar informações ou esclarecimentos, por escrito, concernentes à execução do contrato ou que vierem a ser solicitadas pela CONTRATANTE.

7.1.13 - Todos os dados, informações, relatórios, documentos e quaisquer outros objetos obtidos ou elaborados pela CONTRATADA, em decorrência dos serviços prestados, serão de



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

exclusiva propriedade da CONTRATANTE, não podendo ser utilizados, divulgados, reproduzidos ou veiculados, sob qualquer pretexto, senão com a expressa e prévia autorização da CONTRATANTE.

7.1.14 - Garantir os serviços prestados durante toda a vigência da contratação, a partir do seu aceite, refazendo, sem custos adicionais e no mesmo prazo definido ou no prazo acordado, todos os serviços rejeitados pela fiscalização da CONTRATANTE.

7.1.15 - Emitir Documentos(s) Fiscal(is) em conformidade com a(s) Ordem(s) de Serviço emitida(s) pela CONTRATANTE, decorrente(s) da apuração dos serviços prestados e da aplicação das regras do NMS.

7.1.16 - Não subcontratar nem transferir a outrem, no todo nem em parte, a prestação dos serviços ou o fornecimento de insumos, salvo com expressa aprovação e autorização da CONTRATANTE.

7.1.17 - Possuir ou Sede, ou Filial ou Escritório na Região Metropolitana de Belo Horizonte ou em qualquer localidade num raio de aproximadamente 100 km do Paço Municipal, que servirá de posto para seus PROFISSIONAIS, bem como onde poderão estar armazenados os equipamentos e insumos sobressalentes, assim, sendo a CONTRATADA capaz de prestar manutenção da seguinte forma:

7.1.17.1 - Executar o serviço de acordo com as normas técnicas aplicáveis, obedecendo às recomendações dos fabricantes dos equipamentos e dos insumos e dentro do estabelecido nas especificações disponíveis, bem como em conformidade com outras informações fornecidas pela CONTRATANTE;

7.1.17.2 - Fornecer todos os insumos e equipamentos necessários à execução dos serviços, não sendo aceitos insumos ou equipamentos usados, remanufaturados ou reconicionados;

7.1.17.3 - Fornecer a seus prepostos o ferramental necessário à execução dos serviços, inclusive os manuais técnicos dos fabricantes dos equipamentos (sobre os quais incidirem a prestação dos serviços) que permitam a seus PROFISSIONAIS identificar rapidamente os insumos e consultar procedimentos recomendados para solução dos problemas;



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

7.1.17.4 - Fornecer a seus PROFISSIONAIS, EPI (Equipamentos de Proteção Individual) e EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), sempre que necessário;

7.1.17.5 - Fornecer alimentação, hospedagem e transporte para os seus PROFISSIONAIS quando da realização dos serviços;

7.1.18 - Efetuar vistoria nos locais de instalação, relatar e corrigir irregularidades, fornecendo orientações a respeito, bem como insumos e recursos de sua responsabilidade, quando verificar necessário ou for lhe solicitado;

7.1.19 - Solucionar com a maior qualidade de serviço e brevidade possíveis os problemas notificados pela CONTRATANTE e as situações de Unidades pendentes (sem visada, sinal ruim, entre outras);

7.1.20 - Reinstalar, desinstalar, ativar ou desativar pontos (unidades/locais/sites/estações base/nodais ou terminais/ assinantes) e instalar novos pontos conforme necessidade da CONTRATANTE;

7.1.20.1 - As despesas de transporte, carga, descarga, montagem, desmontagem, instalação, deinstalação e configuração dos equipamentos e componentes do(s) Sistema(s) de comunicação, nos locais indicados pela CONTRATANTE, serão de responsabilidade da CONTRATADA em quaisquer casos.

7.1.21 - Para os itens do Lote 1, criar as condições necessárias para a atualização tecnológica dos softwares (firmware, etc.) e equipamentos uma vez detectada a perda da garantia dos mesmos junto aos fabricantes, a interrupção de sua fabricação ou a possibilidade de significativa melhoria nos serviços prestados em termos de velocidade, segurança ou apoio logístico, bem como fornecer orientações pertinentes à CONTRATANTE;

7.1.22 - Corrigir os defeitos, as falhas, os problemas de funcionamento (e.g. indisponibilidade do Sistema de Comunicação, de suas funcionalidades, da boa qualidade nas comunicações, da segurança em seu uso) e registrar Relatório de Atendimento ou documento de equivalente,



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

o qual que deverá possuir timbre e logomarca da CONTRATADA, observando as condições e prazos estabelecidos neste Termo de Referência ou definidos pelo DTI;

7.1.23 - Responsabilizar-se pelo pagamento de quaisquer multas ou despesas de qualquer natureza impostas à CONTRATADA em decorrência de descumprimento, por sua parte, de qualquer cláusula, condição contratual, dispositivo legal ou regulamento pertinente;

7.1.24 - Obedecer ao estabelecido na Lei Federal nº. 8.666/93 e alterações, e demais normas que disciplinem a matéria e os serviços objeto desta contratação;

7.1.24.1 - Cumprir rigorosamente a legislação específica aplicável à execução / fornecimento do objeto deste contrato, bem como cumprir as exigências decorrentes das legislações trabalhistas, previdenciárias e de seguros;

7.1.25 - Responder diretamente pela execução dos serviços e fornecimentos contratados, inclusive assumindo a responsabilidade técnica;

7.1.26 - Estar apta a proceder à prestação dos serviços, a partir do 5º (quinto) dia útil, após a data de assinatura do contrato;

7.1.27 - Realizar atendimento às solicitações de atendimento técnico para manutenção corretiva, nos termos desta contratação;

7.1.28 - Prestar, nos locais integrados ao Sistema de Comunicação, manutenção corretiva, bem como a substituição de insumos que se fizerem necessários, a fim de restaurar a disponibilidade das comunicações em perfeitas condições de uso, quando verificar necessário ou for solicitado pela CONTRATANTE;

7.1.29 - Após a execução de cada manutenção corretiva, emitir um Relatório de Atendimento ou documento equivalente, que deverá ser preenchido e assinado, observando as determinações estabelecidas neste Termo de Referência, na presença de um dos funcionários do DTI designados para fiscalização do contrato, o qual ficará com uma via, preferencialmente digitalizada em arquivo eletrônico, para controle e arquivamento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

7.1.30 - Cumprir todas as Normas internas e Procedimentos Administrativos da CONTRATANTE;

7.1.31 - Planejar, conduzir e executar os serviços dentro das disposições desta contratação e das Normas (entre outras, de Segurança do Trabalho, Saúde e Meio Ambiente) vigentes e exigíveis por Lei;

7.1.32 - Designar responsável(is) pela fiel execução do objeto, outorgando-lhe(s) poderes para a resolução de quaisquer ocorrências decorrentes dos serviços prestados;

7.1.33 - Responsabilizar-se integralmente pelo objeto, ressarcindo os danos ou prejuízos causados ao Município ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços;

7.1.34 - Realizar a instalação física e, junto a CONTRATANTE, a instalação lógica dos equipamentos, o que compreende a execução dos procedimentos técnicos necessários à preparação, operacionalização, compatibilização, integração e interligação do local/ponto com o sistema de comunicação da CONTRATANTE, inclusive de eventuais acessórios e softwares que o integrem, conforme disposto neste Termo de Referência;

7.1.35 - Desenvolver, fora do horário comercial e nas datas e horários acordados ou agendados, as atividades que corrijam a indisponibilidade ou instabilidade do sistema de comunicação da CONTRATANTE;

7.1.36 - Prover todos os serviços, materiais e mão de obra necessários à instalação e interligação dos equipamentos, da CONTRATANTE ou da CONTRATADA empregados na prestação dos serviços contratados ou outros equipamentos sobre os quais os serviços incidam, bem como para sua compatibilização com o ambiente computacional das Unidades da CONTRATANTE envolvidas, incluindo aqueles serviços demandados para a adaptação da infraestrutura física e elétrica dos locais de instalação indicados;

7.1.37 - Durante a fase preparatória e de execução da instalação física e lógica, observar as indicações e especificações técnicas dos fabricantes dos equipamentos, as normas de segurança aplicáveis à espécie, os parâmetros estabelecidos neste Termo de Referência e as



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

instruções complementares expedidas pelo DTI. Qualquer modificação ou adaptação da infraestrutura física, lógica e elétrica do local de instalação deverá obedecer às normas técnicas da ABNT ou da ANSI/EIA/TIA aplicáveis à espécie;

7.1.38 - Realizar a Manutenção Corretiva, que compreende todas as medidas e cuidados técnicos necessários à resolução de defeitos, não funcionamento, panes, falhas e/ou não-conformidades técnicas prejudiciais ao funcionamento e à performance dos Sistemas de Comunicação, seus equipamentos, periféricos, acessórios e eventuais softwares instalados, observados os termos de nível de serviço relacionados no NMS:

7.1.39 - Para garantir a adequada manutenção dos Sistemas de Comunicação, seus equipamentos, periféricos, acessórios, materiais e eventuais softwares, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma infraestrutura de Suporte Técnico em período integral, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, nas seguintes modalidades:

7.1.39.1 - Suporte técnico remoto (on line): compreendendo a assistência à CONTRATANTE, prestada por meio de chamadas telefônicas, com posições de atendimento operadas por técnicos especializados da CONTRATADA;

7.1.39.2 - Suporte técnico local (on site): compreendendo o atendimento de campo, prestado por técnicos da CONTRATADA, no(s) local(is) de instalação ou execução do objeto, incidência dos serviços;

7.1.40 - Cumprir todas as disposições legais, federais e estaduais, e as posturas do município que interfiram na execução dos serviços ora licitados, bem como, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL;

7.1.41 - Dar ciência imediata e por escrito ao DTI, por meio de pessoa devidamente designada, sobre qualquer anormalidade observada durante a prestação dos serviços;

7.1.42 - Prestar todos os esclarecimentos solicitados e atender prontamente às reclamações sobre o objeto contratado;



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

7.1.43 - Nos pontos de interconexão dos Sistemas de Comunicação utilizados pela CONTRATANTE, sobre os quais podem incidir os serviços ora contratados, a(s) CONTRATADA(S), para a execução dos Lotes 1 e 2 explicitados sob o título 3 (ESPECIFICAÇÕES RESUMIDA DOS SISTEMAS E DOS SERVIÇOS), deverão trabalhar em conjunto para alcançar a melhor integração e otimização entre os sistemas.

7.1.44 - A CONTRATADA deverá garantir o funcionamento ininterrupto do(s) sistema(s) de comunicação, os equipamentos e os insumos da CONTRATANTE ou da CONTRATADA empregados na prestação dos serviços contratados, contra quaisquer defeitos, durante toda a vigência da contratação.

7.1.44.1 - Reserva-se, à CONTRATADA, o direito de substituir qualquer equipamento ou insumo de sua propriedade ou posse legal, desde que justificado e aprovado previamente pela CONTRATANTE, principalmente nos casos de manutenção corretiva, quando deverá ser imediatamente informada para ratificação.

7.1.44.2 - Durante a contratação, a CONTRATADA deverá corrigir prontamente, no local de instalação, sem ônus para o Município de Lagoa Santa, quaisquer defeitos / falhas no(s) sistema(s) de comunicação, nos equipamentos e dos insumos ou substituí-los, observando-se as condições e prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

7.1.44.3 - A CONTRATADA deverá efetuar as correções e substituições mencionadas no item 7.1.44.2 mesmo quando as falhas e defeitos, supostamente, tiverem sido ocasionados por culpa ou dolo dela própria ou da CONTRATANTE, através de seus prepostos, cujos custos de reparo serão arcados pela Parte Acusada ou pela Parte Requerente após resultado final do respectivo Processo Administrativo, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

7.1.44.3.1 - Desta forma, a Parte Requerente deverá abrir Processo Administrativo, junto ao Setor de Protocolo da CONTRATANTE, solicitando a apuração do caso e o custeio dos danos pela outra parte, apensando, juntamente ao seu requerimento, planilha demonstrando o valor a ser custeado, em conformidade com as informações contidas na Planilha de Custos Detalhada (ANEXO I B), e as provas documentais e/ou materiais que confirmem a culpa ou o dolo da Parte Acusada.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

7.1.45 - Dos PROFISSIONAIS da CONTRATADA:

7.1.45.1 - A CONTRATADA deverá registrar todos os seus funcionários junto aos órgãos trabalhistas competentes e apresentar cópia desses registros à CONTRATANTE.

7.1.45.2 - Os profissionais designados para a realização dos serviços deverão possuir identificação funcional individualizada para controle de acesso interno às instalações das Unidades da CONTRATANTE;

7.1.45.3 - A assistência técnica da CONTRATADA a partir da data de assinatura do contrato, durante toda a vigência da contratação, deverá estar estruturada com:

7.1.45.3.1 - Para supervisionar e coordenar os técnicos de campo e os profissionais da central de atendimento ao Sistema de Comunicação relativo ao Lote contratado, a CONTRATADA deverá disponibilizar Responsável Técnico que deve ter, no mínimo, formação de nível superior em engenharia elétrica ou engenharia de telecomunicações, com experiência anterior na supervisão e coordenação de serviços da mesma natureza que os ora contratados, o que deverá ser comprovado mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica com registro no respectivo Conselho Profissional;

7.1.45.3.2 - Para técnicos de campo e profissionais da central de atendimento do Sistema de Comunicação relativo ao Lote contratado, a CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais que devem ter, no mínimo, formação técnica de nível médio em eletrônica, telecomunicações, programador ou analista de suporte com experiência comprovada em manutenção, configuração de todos os equipamentos da CONTRATANTE ou da CONTRATADA empregados na prestação dos serviços contratados ou outros equipamentos sobre os quais os serviços incidam, o que deverá ser comprovado mediante apresentação de certificado(s) de conclusão do(s) respectivo(s) curso(s) técnico(s), que comprovem que os profissionais, pertencentes ao quadro permanente de funcionários da CONTRATADA, foram treinados e estão tecnicamente capacitados quanto ao tratamento dos sistemas e equipamentos.

7.1.45.4 - O atendimento técnico só poderá ser prestado por PROFISSIONAIS qualificados e com experiência, vedado, portanto, o atendimento por estagiários.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

7.1.45.5 - Em caso de férias, licença, ou qualquer outro motivo que cause a ausência do(s) técnico(s) que prestarão os serviços, a CONTRATADA deverá providenciar a substituição por outro(s) de igual ou superior capacidade técnica.

7.1.45.6 - Em conformidade com as exigências estabelecidas nos itens 7.1.45.3.1 e 7.1.45.3.2, A CONTRATADA deverá entregar documentação que comprove vínculo empregatício, qualificação técnica e experiência dos seus prepostos até a data de assinatura do contrato, sendo esta requisito para a efetivação da contratação. Bem como, deverá encaminhar documentação de preposto substituto para avaliação e aprovação pela CONTRATANTE em, no máximo, 2 (dois) dias úteis contados do recebimento da solicitação mencionada no item 7.1.4 ou 2 (dois) dias úteis de antecedência à concretização da situação prevista no item 7.1.45.5.

7.1.45.6.1 - A comprovação do vínculo empregatício existente entre a CONTRATADA e os PROFISSIONAIS indicados por ela poderá ser feita através de cópia do Contrato Social da Empresa, em caso de sócio ou diretor, ou através de cópia da folha de registro do empregado.

7.1.45.7 - A CONTRATADA ficará responsável pelo sigilo sobre quaisquer dados, informações e documentos que forem acessados ou obtidos por seus funcionários ou a eles fornecidos em razão da prestação dos serviços, sendo a CONTRATADA responsabilizada, na forma da lei, pelo seu uso, veiculação, propagação ou reprodução desautorizada, durante ou após a vigência desta contratação.

7.1.45.8 - A CONTRATADA deverá dispor de, pelo menos, um profissional para realização, em campo, dos atendimentos técnicos de assistência, manutenção e suporte técnico.

7.1.45.8.1 - O profissional designado pela CONTRATADA, conforme exposto acima, terá como principais funções: atender aos chamados, prestar suporte técnico e executar outras atividades relativas aos serviços contratados nos locais integrados ao sistema de comunicação da CONTRATANTE.

7.1.45.8.2 - As atividades do profissional da CONTRATADA seguirão a seguinte rotina base:



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

7.1.45.8.2.1 - Na primeira hora, o profissional da CONTRATADA comparecerá às dependências da empresa, para tomar conhecimento dos chamados pendentes de atendimento junto à CONTRATANTE, bem como para retirar as ferramentas, partes/peças e equipamentos necessários disponíveis para a realização dos atendimentos.

7.1.45.8.2.2 - Em veículo a serviço da CONTRATADA, o profissional se deslocará até as instalações do DTI da CONTRATANTE, para embarque do servidor designado para acompanhar a realização dos atendimentos, a partir de onde se dirigirão aos locais que apresentaram os problemas relatados nas solicitações de atendimento.

7.1.46 - A CONTRATADA deverá indicar, além dos endereços físicos (correio), os endereços de correio eletrônico (e-mails) e os números de telefone para contato, principalmente, aqueles que serão utilizados pelo DTI da CONTRATANTE para, entre outros, registrar os chamados para notificação de pane, falha ou não-conformidade técnica nos sistemas de comunicação e para o registro das demais solicitações pertinentes. Devendo estes meios de comunicação estar ativos no mínimo no horário das 08h00min (oito) às 18h00min (dezoito).

7.1.46.1 - O serviço de atendimento da CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE o número identificador do chamado (solicitação de atendimento) em seus registros, bem como a data e hora do registro, condizentes com o momento de sua notificação.

7.1.46.2 - A CONTRATADA também deverá fornecer os números telefônicos dos técnicos de plantão para acionamentos de emergência.

7.1.46.3 - A Deverá constar da relação mencionada no item 7.1.46 os meios de contato, preferencialmente por telefone, dos serviços de *Help Desk* na modalidade de 24X7 mantido em suas instalações, a fim de fornecer suporte técnico remoto aos sistemas (hardware e software) relativos os serviços com ela contratados.

8 - MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS:

8.1 - Ocorrendo qualquer interrupção do funcionamento do(s) sistema(s) de comunicação da CONTRATANTE ou constatação de quaisquer falhas que impossibilitem a utilização de uma ou mais de suas funcionalidades ou a constatação de baixa qualidade nas comunicações ou situação que gere insegurança em sua utilização, a assistência técnica e os reparos deverão ser providenciados pela CONTRATADA conforme situações e prazos definidos a seguir, sem



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

prejuízo da redução na contraprestação proporcional ao período em que o(s) sistema(s) / funcionalidade(s) / comunicações / segurança em seu uso não estiverem disponíveis no(s) local(is), conforme parâmetros estabelecidos no NMS, o qual fazendo parte deste termo de referência integrará o instrumento de contrato a ser firmado.

8.1.1 - Situações e prazos do Nível Mínimo de Serviço:

8.1.1.1 - Para o Lote 1 (Sistema de Comunicação de Voz):

8.1.1.1.1 - Gravidade 1 (G1): Sistema de comunicação (PABX MX-One, seus subsistemas e seus insumos) parado em razão de pane, falha ou não-conformidade técnica. A chegada ao local de manutenção deve ser inferior a 02 (duas) horas e a resolução do problema, mesmo que por meio de uma solução de contorno, deve ser efetivada no prazo máximo de 04 (quatro) horas, contadas do recebimento do chamado técnico; Por exemplo, é o caso das seguintes situações, o sistema:

8.1.1.1.1.1 - não liga/inicia;

8.1.1.1.1.2 - liga/inicia, mas não responde a nenhum comando nem trafega voz; e

8.1.1.1.1.3 - outras situações congêneres.

8.1.1.1.2 - Gravidade 2 (G2): Configuração dos Gateways de voz, interrupção parcial de ramais, adição/edição/correção/remoção de configuração de ramais no pabx, extração de dados/informações em tabelas através da realização de consultas na base de dados do sistema que não puderem ser extraídos através de telas próprias da aplicação com os filtros disponíveis e outras situações congêneres que se apresenta pane, falha ou não-conformidade técnica que prejudica, restringe ou não permite o seu uso ou de suas funções básicas. A chegada ao local de manutenção deve ser inferior a 06 (seis) horas e a resolução do problema, mesmo que por meio de uma solução de contorno, deve ser efetivada no prazo máximo de 12 (doze) horas, contadas do recebimento do chamado técnico;

8.1.1.1.3 - Gravidade 3 (G3): Solicitação de instalação, ajustes e adequações nas instalações dos equipamentos pertencentes ao sistema, conectorização de voice panels e DGs, configuração remota de gateways. A instalação/adequação deve ser atendida no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contadas do recebimento do chamado técnico; Por exemplo, é o caso das seguintes situações, o equipamento, periférico, acessório ou software:

8.1.1.1.3.1 - Em atendimento à demanda que surge em virtude de mudanças de unidades ou implantação de novas unidades, além de alguma necessidade extraordinária que obrigue mudança do local de instalação dos equipamentos;

8.1.1.1.3.2 - Outras adequações e ajustes que se façam necessárias; e

8.1.1.1.3.3 - outras situações congêneres.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

8.1.1.2 - Para o Lote 2 (Sistema de Comunicação via Rádio):

8.1.1.2.1 - Gravidade 1 (G1): Equipamento de rádio AU ou enlace BU/RB parado em razão de pane, falha ou não-conformidade técnica ou manutenção de torre. A chegada ao local de manutenção deve ser inferior a 02 (duas) horas e a resolução do problema, mesmo que por meio de uma solução de contorno, deve ser efetivada no prazo máximo de 04 (quatro) horas, contadas do recebimento do chamado técnico; Por exemplo, é o caso das seguintes situações, AU ou enlace BU/RB:

8.1.1.2.1.1 - não liga/inicia;

8.1.1.2.1.2 - liga/inicia, mas não responde a nenhum comando nem trafega dados;

8.1.1.2.1.3 - Queda de torre, regulagem de cabos de aço nas torres, manutenção do sistema de iluminação estroboscópica; e

8.1.1.2.1.4 - outras situações congêneres;

8.1.1.2.2 - Gravidade 2 (G2): Equipamento de rádio SU apresenta pane, falha ou não-conformidade técnica que prejudica, restringe ou não permite o seu uso ou de suas funções básicas. A chegada ao local de manutenção deve ser inferior a 08 (oito) horas e a resolução do problema, mesmo que por meio de uma solução de contorno, deve ser efetivada no prazo máximo de 12 (doze) horas, contadas do recebimento do chamado técnico; Por exemplo, é o caso das seguintes situações, o equipamento, periférico, acessório ou software:

8.1.1.2.2.1 - Não liga/inicia ou liga/inicia e aparentemente responde aos comandos, ou não trafega dados ou o faz precariamente - muita perda de dados/pacotes nos protocolos básicos de comunicação que compõem a tecnologia do hardware/software; e

8.1.1.2.2.2 - outras situações congêneres.

8.1.1.2.3 - Gravidade 3 (G3): Solicitação de instalação, mudanças de local e/ou ajustes e adequações nas instalações dos equipamentos pertencentes ao sistema. A instalação/adequação deve ser atendida no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contadas do recebimento do chamado técnico; Por exemplo, é o caso das seguintes situações, o equipamento, periférico, acessório ou software:

8.1.1.2.3.1 - Em atendimento à demanda que surge em virtude de mudanças de unidades ou implantação de novas unidades, além de alguma necessidade extraordinária que obrigue mudança do local de instalação dos equipamentos;

8.1.1.2.3.2 - Outras adequações e ajustes que se façam necessárias; e

8.1.1.2.3.3 - outras situações congêneres.

8.1.2 - Desta forma, se a interrupção/indisponibilidade, durante o mês, for superior a 8 (oito) horas, a redução proporcional na contraprestação decorrente da indisponibilidade será



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

aplicada para compensar os ônus adicionais da Administração decorrentes da interrupção. A indisponibilidade superior a 24 (vinte e quatro) horas corridas para as situações de Gravidade 1 ou 2 e a indisponibilidade superior aos prazos definidos para atendimento às situações de Gravidade 3, além da redução proporcional na contraprestação, ensejará a instauração de processo administrativo para aplicação das sanções cabíveis.

8.2 - A manutenção do(s) sistema(s) e seus equipamentos será de responsabilidade integral da CONTRATADA. Assim, caso não seja possível realizar o reparo do sistema/equipamento ou a restauração de suas funcionalidades ou o restabelecimento da boa qualidade nas comunicações ou da segurança em sua utilização, dentro dos prazos definidos para atendimento às situações, conforme sua gravidade, a contar da data e hora de notificação do problema para manutenção corretiva, e algum equipamento tenha que ser retirado para manutenção em laboratório com previsão de retorno em momento posterior ao término do prazo a pouco mencionado, outro equipamento de características idênticas ou superiores e em perfeitas condições de funcionamento e de uso deverá ser colocado no lugar, permanecendo até o retorno do primeiro, de forma a evitar interrupção prolongada dos trabalhos nas Unidades da CONTRATANTE.

8.2.1 - Assim, na impossibilidade de resolução da pane, falha ou não-conformidade técnica dentro dos prazos ou da implementação de alguma solução de contorno, a CONTRATADA deverá informar a situação à CONTRATANTE e providenciar a substituição imediata do equipamento, periférico, acessório, material ou software defeituoso (que, conforme o caso, será levado pela CONTRATANTE à assistência técnica para reparo) por outro de especificação igual ou superior, e em caso de verificada a impossibilidade da instalação/adequação solicitada, um novo estudo conjunto deverá ser realizado para que se aponte outra solução; situação para a qual o prazo máximo para aplicação da solução definitiva, contado da data e horário de abertura do chamado técnico, é de:

8.2.1.1 - Para o Lote 1 (Sistema de Comunicação de Voz):

8.2.1.1.1 - 12 (doze) horas, em se tratando de ocorrência no nível de serviço G1;

8.2.1.1.2 - 24 (vinte e quatro) horas, em se tratando de ocorrência no nível de serviço G2;

8.2.1.1.3 - 72 (setenta e duas) horas, em se tratando de ocorrência no nível de serviço G3;

8.2.1.2 - Para o Lote 2 (Sistema de Comunicação via Rádio):

8.2.1.2.1 - 06 (seis) horas, em se tratando de ocorrência no nível de serviço G1;

8.2.1.2.2 - 24 (vinte e quatro) horas, em se tratando de ocorrência no nível de serviço G2;

8.2.1.2.3 - 15 (quinze) dias corridos, em se tratando de ocorrência no nível de serviço G3;

8.2.2 - Ocorrido o fato descrito no item 8.2, e a CONTRATADA recusar-se a substituir o



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

equipamento, será entendido como falta grave na qualidade do serviço, para o qual a CONTRATANTE, além do ajuste na contraprestação decorrente da eventual indisponibilidade (do sistema, do equipamento, de suas funcionalidades, da boa qualidade nas reproduções ou da segurança em sua utilização nos locais afetados) nos termos do Nível Mínimo de Serviço – NMS, a CONTRATANTE adotará os procedimentos necessários à aplicação das sanções administrativas cabíveis.

8.3 - Na ocasião da prestação dos serviços de manutenção corretiva, a CONTRATADA deverá verificar os sistemas e:

8.3.1 - Limpar, regular, realizar testes, ajustar o posicionamento, reforçar a conectorização de todas as partes vitais dos equipamentos, ao menor sinal de necessidade, bem como reiniciar/ajustar/regular os parâmetros de software da mesma, garantido perfeitas condições de uso do sistema em cada local;

8.3.2 - Substituir todos os insumos que apresentarem defeito de fabricação, avarias ou desgaste pelo uso normal do sistema;

8.3.3 - Refazer o serviço que apresentar qualquer tipo de defeito ou que tiver sido executado fora das especificações e condições contidas neste Termo de Referência;

8.4 - Durante a prestação dos serviços de manutenção, a CONTRATADA deverá observar as recomendações do fabricante dos equipamentos.

8.4.1 - Sugere-se à CONTRATADA que, considerando as recomendações do(s) fabricante(s), constitua estoque de insumos sobressalentes, nas quantidades que verificar necessário e em proporção ao número e modelos de equipamentos, a fim de evitar interrupção prolongada do(s) sistema(s) pela necessidade de substituição de insumos.

9 - NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS (NMS) E REGISTROS

9.1 - O Nível Mínimo de Serviço, parte integrante deste termo de referência e consequentemente do contrato a ser firmado entre a(s) empresa(s) CONTRATADA(S) e a CONTRATANTE, tem como objetivo proporcionar os critérios que servirão de parâmetros para acompanhar a efetividade, a eficácia e a qualidade da prestação dos serviços e as respectivas adequações de pagamento à disponibilidade efetiva dos sistemas de comunicação, de suas funcionalidades, da boa qualidade nas comunicações e da segurança em seu uso.

9.2 - Procedimentos de acompanhamento:



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

9.2.1 - O serviço deverá ser prestado de forma contínua e a contraprestação será devida de forma integral se não houver constatação de qualquer defeito/pane/falha prejudicial ao funcionamento dos sistemas de comunicação ou de quaisquer de suas funções, nem a constatação de baixa qualidade nas comunicações ou de condição que gere insegurança em seu uso, que importem o atraso ou a interrupção dos trabalhos das Unidades da CONTRATANTE.

9.2.2 - As eventuais situações de indisponibilidade ou interrupção de sistemas / funcionalidades / boa qualidade nas comunicações / segurança em seu uso, por qualquer natureza, mesmo que momentâneas, não causadas de forma dolosa ou culposa pela CONTRATADA, serão deduzidas da contraprestação de acordo com as metas estabelecidas no presente Nível Mínimo de Serviço.

9.2.3 - Se a indisponibilidade ou interrupção dos serviços, do funcionamento do sistema, de alguma de suas funcionalidades, da boa qualidade nas comunicações ou da segurança em seu uso for decorrente de conduta dolosa ou culposa da CONTRATADA, além de redução da contraprestação proporcional às horas de serviço não prestadas seja pela indisponibilidade dos sistemas de comunicação ou de quaisquer de suas funções ou da boa qualidade nas comunicações ou da segurança em sua utilização, poderá haver, a pedido do órgão prejudicado, a instauração de processo administrativo para a aplicação das sanções cabíveis, conforme o caso.

9.2.3.1 - Considera-se como dolosa ou culposa a conduta, se as circunstâncias eram conhecidas pela Parte e esta, devendo agir, omite-se ou age contrariando as disposições legais, contratuais ou outras disposições expressamente estabelecidas entre as Partes.

9.2.4 - A redução no valor da contraprestação mensal, a ser paga à CONTRATADA, nos limites estabelecidos, não tem natureza de sanção, mas de ajuste no pagamento em decorrência da própria falta parcial na prestação dos serviços e/ou no fornecimento de insumos e dos prejuízos decorrentes.

9.2.5 - Quando da constatação de qualquer defeito ou não funcionamento dos sistemas de comunicação ou de quaisquer de suas funcionalidades, bem como constatação de baixa qualidade nas comunicações ou de condição que gere insegurança em seu uso, um



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

funcionário do DTI designado para acompanhar a execução do serviço, deverá abrir imediatamente um chamado para assistência técnica ou reposição/substituição de insumos, registrando a respectiva solicitação de atendimento e encaminhando-a para o(s) endereço(s) de correio eletrônico indicado(s) pela CONTRATADA.

9.2.6 - A CONTRATADA deverá confirmar o recebimento da solicitação de atendimento, imediatamente após o recebimento da mesma em seu(s) endereço de correio eletrônico, informando o nº identificador dela em seus registros (ordem de serviço, requisição ou outro documento equivalente gerada(o) pelo(s) setor(es) da CONTRATADA responsáveis pelo tratamento das solicitações da CONTRATANTE). Todavia, caso não receba a confirmação por meio eletrônico no prazo de 15 (quinze) minutos, o DTI pedirá confirmação do recebimento à CONTRATADA, registrando o fato.

9.2.7 - O DTI, através de um de seus funcionários designados para acompanhar a execução do contrato, acompanhará a prestação dos serviços e o fornecimento de insumos utilizando o seguinte indicador:

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE E FUNCIONAMENTO ININTERRUPTO (IDFI)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a efetividade, a eficácia e a qualidade da prestação dos serviços, bem como o cumprimento das disposições contratuais.
Meta a cumprir	Manutenção da disponibilidade dos sistemas de comunicação nos locais indicados em condições de uso adequado e de forma ininterrupta.
Instrumento de Medição	Período/tempo de disponibilidade do sistema de comunicação em cada local.
Forma de acompanhamento	Verificação direta (observação física) ou indireta (via interrupção ou redução da qualidade das comunicações/transmissões, diminuição das taxas de transferência ou aumento das taxas de erros/perda de pacotes).
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Cada falha de disponibilidade será acompanhada individualmente para verificar o total de horas de indisponibilidade do sistema em cada local, que tenham sido verificadas / registradas / solucionados no mês em apuração.
Cálculo do IDFI	Havendo total de horas de indisponibilidade do sistema de comunicação no local, o indicador será dado pelo cálculo a seguir: IDFI = 1 – IIDM ; IIDM = (HI / HM) ;



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE E FUNCIONAMENTO ININTERRUPTO (IDFI)	
	<p>Onde:</p> <p>IIDM é o <u>Índice de Indisponibilidade do sistema de comunicação Durante o Mês no local</u>;</p> <p>HI é o <u>Total de horas corridas de indisponibilidade do sistema no local</u>;</p> <p>HM é o <u>Total de horas corridas do mês em referência</u>;</p>
Vigência	Durante a incidência dos serviços no local: a contar do início da contratação no caso dos locais inicialmente ativos ou a contar da ativação do local no caso dos novos locais implantados no decorrer da contratação; e, até a desativação do local se antes do término do contrato, ou até o fim da vigência do contrato no caso dos locais que se encontrarem ativos até lá.
Faixas de ajuste do valor mensal	<ul style="list-style-type: none">Assim, se o sistema de comunicação esteve disponível no período integral ou com total de horas de indisponibilidade igual ou inferior a 8 (oito) horas corridas no mês no local, o <u>valor mensal efetivo (VMe)</u> corresponderá a 100% do <u>valor mensal contratado (VMc)</u> ajustado, conforme o caso, proporcionalmente ao <u>total de Horas Corridas de incidência da contratação durante o mês (HC)</u>. <p>VMe = VMc * IHC; onde:</p> <p>VMe é o <u>Valor mensal efetivo</u>, a ser pago;</p> <p>VMc é o <u>Valor mensal contratado</u>.</p> <p>IHC é o <u>Índice de Horas Corridas de incidência dos serviços contratados durante o mês</u>. Calculado por IHC = HC / HM;</p> <p>Em que HC é o <u>total de Horas Corridas de incidência da contratação durante o mês</u>. Em geral HC é igual a HM (situação na qual IHC é igual a 1), exceto nos meses em que ocorrerão o início e o término da incidência dos serviços contratados, onde IHC será condizente com o <u>total de Horas Corridas (HC) contadas a partir do início da incidência dos serviços contratados até o final do mês em apuração ou contadas a partir do início do mês em apuração até o término da incidência dos serviços contratados</u>.</p> <ul style="list-style-type: none">Contudo, havendo horas de indisponibilidade do sistema de comunicação no local, com <u>HI maior que 8h00min corridas</u>, o valor mensal efetivo será ajustado pela fórmula: <p>VMe = VMc * (IHC – IIDM).</p>
Sanções	Havendo horas de indisponibilidade do sistema de comunicação no local, com <u>HI maior que 24h00min corridas</u> , iniciar processo para aplicação das sanções cabíveis.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

9.3 - Dos registros:

9.3.1 - Todas as leituras/observações/relatos, constatações de indisponibilidade, respectivas solicitações de atendimento, Ordens de Serviço ou Relatórios de Assistência Técnica, serão devidamente registrados e arquivados pelo DTI para acompanhamento, análise e proposição das adequações e demais notificações que se fizerem necessárias.

9.3.2 - Assim, na manutenção corretiva, o PROFISSIONAL da CONTRATADA, ao finalizar ou interromper o atendimento a uma solicitação, emitirá um relatório de atendimento ou documento equivalente, no qual ficarão registradas:

- As situações e condições verificadas no sistema (equipamentos, materiais componentes, na configuração dos softwares, etc.), identificadas como prováveis causas dos problemas que ensejaram o atendimento;
- As ações adotadas, realizadas e a serem realizadas, para solucionar o(s) problema(s) que demandou(daram) o atendimento;
- As informações obtidas através da inspeção do sistema quanto à sua situação, como o status do desgaste de insumos, a necessidade de troca de insumos e sua urgência, ao fornecimento ou reforço das orientações aos usuários para o manuseio adequado do sistema, dentre outras ações que cooperem para o funcionamento ininterrupto do sistema;
- O status do atendimento suspenso (pendente) ou concluído.

9.3.2.1 - O campo data/hora reservado para registro do horário de início do atendimento será preenchido pelo funcionário do DTI designado para acompanhar o atendimento em questão ou preenchido pelo PROFISSIONAL da CONTRATADA com consentimento do primeiro, na chegada de ambos ao local em que se encontra o equipamento que apresenta indisponibilidade.

9.3.2.2 - O funcionário do DTI ficará atento às ações do(s) PROFISSIONAL(is) e poderá fazer os questionamentos e os registros pertinentes, seja por dúvida produzida por alguma ação ou pela realização de ação desconforme com as regras estabelecidas, seja por entendimento diferente do registrado pelo PROFISSIONAL acerca das situações/condições verificadas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

9.3.2.2.1 - Caso algum usuário (funcionário que faça uso do sistema atendido) queira expor algum fato que possa auxiliar na resolução dos problemas, os mesmos poderão ser registrados no relatório de atendimento pelo próprio usuário ou, a seu pedido, pelo funcionário do DTI, sendo o relatório assinado por todos.

9.3.2.3 - Uma solicitação somente poderá ser dada como encerrada/concluída quando o respectivo atendimento for finalizado com solução do(s) problema(s) que o motivou(varam).

9.3.2.4 - A interrupção do atendimento seja por determinação da CONTRATADA, seja pela falta de materiais/ferramentas/recursos necessários ao(s) seu(s) PROFISSIONAL(s) para solução do(s) problema(s), seja por exaustão do horário comercial, não acarretará o encerramento do chamado, mesmo que o(s) problema(s) tenha(m) sido solucionado(s) parcialmente, nem interromperá a contagem das horas corridas de indisponibilidade.

9.3.2.4.1 - Caso a interrupção do atendimento ocorra pela exaustão do horário de funcionamento da Repartição (em que se encontra instalado o equipamento) associada à impossibilidade de prosseguimento do atendimento devido à inexistência de vigia/zelador no prédio da respectiva Repartição (fora do seu horário de funcionamento) o funcionário do DTI deverá suspender a contagem das horas corridas de indisponibilidade.

9.3.2.4.2 - Sugere-se à CONTRATADA que retome o atendimento com a maior brevidade possível a fim de evitar prolongamento demasiado das horas corridas de indisponibilidade.

9.3.2.5 - Entende-se por “solução do(s) problema(s)”, a identificação e adoção de medidas corretivas necessárias ao saneamento do(s) problema(s) que provocou(aram) a solicitação de atendimento, bem como, de outros problemas correlato(s) ao(s) do(s) problema(s) notificado(s), identificados durante a(s) visita(s) de atendimento.

9.3.2.6 - O DTI manterá cópia, preferencialmente em arquivo eletrônico, por meio de digitalização, dos registros/documentos coletados/produzidos em decorrência das solicitações e respectivos atendimentos.

10 - VALORES E REAJUSTES:

10.1 - O valor do contrato será o preço adjudicado no procedimento licitatório.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

10.2 - No preço deverão estar incluídas todas as despesas diretas e/ou indiretas, referentes à execução do objeto, que serão expressas na proposta comercial, assim como as despesas com pessoal – remuneração, transporte, hospedagem, alimentação, etc. –, as despesas referentes à expansão e manutenção dos sistemas de comunicação e seus componentes (equipamentos, materiais, partes, peças, etc.), aos insumos, mão de obra, tributos, encargos sociais, previdenciários, comerciais, lucros, e quaisquer outros encargos que se fizerem necessários, ou vierem a ocorrer em decorrência do cumprimento das obrigações a serem assumidas pela(s) CONTRATADA(S).

10.3 - A cada período de 12 (doze) meses contados do início da vigência da contratação, inclusive no caso de sua prorrogação, os valores contratados poderão ser reajustados, visando sua readequação aos valores praticados no mercado.

10.3.1 - É vedada a inclusão, por ocasião do reajuste, de antecipações e de benefícios não previstos originalmente.

10.3.2 - Para o reajuste dos valores do contrato, aplicar-se-á a variação acumulada nos últimos 12 (doze) meses, até o mês anterior ao do reajuste, do índice IPCA do IBGE (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística).

10.3.2.1 - Em caso de extinção do índice IPCA do IBGE, outro índice que o substitua será utilizado.

10.3.3 - O valor total decorrente da aplicação do índice definido acima sobre o valor total do lote contratado será distribuído entre os preços unitários de cada item componente do Lote, de modo a corresponder às variações nos custos demonstrados pela CONTRATADA na forma estabelecida a seguir.

10.3.4 - Caberá à CONTRATADA, a iniciativa de solicitar a aplicação do reajuste, apresentando, juntamente à sua solicitação, a Proposta Comercial e a Planilha de Custos Detalhada com os preços reajustados, bem como deverá explicitar e demonstrar as alterações afetas aos custos e componentes dos preços através da apresentação dos respectivos memoriais de cálculo do reajuste de cada item e de cópia autenticada dos documentos (ex.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

Notas fiscais que apresentem os preços antigos e os preços novos de insumos, etc.) de onde foram extraídos os dados utilizados no cálculo, que justifiquem a necessidade de alterações nos preços dos itens, principalmente, em que a razão entre o preço novo e o preço anterior do item contratado seja superior a variação acumulada nos últimos 12 (doze) meses do índice IPCA do IBGE.

11 - PAGAMENTO

11.1 - A partir dos registros, o DTI calculará o valor da contraprestação inerente aos serviços prestados.

11.2 - O valor total devido pelos serviços prestados em cada local será calculado mediante apuração dos serviços e ajustes do valor mensal conforme situações ocorridas no mês de referência, de modo que o valor a ser pago será igual ao valor mensal efetivo.

11.3 - O valor mensal efetivo é o valor mensal contratado ajustado conforme estabelecido no NMS, apuração esta que será realizada pela equipe de fiscalização do DTI.

11.4 - Os valores decorrentes da verificação da (in)disponibilidade do sistema de comunicação nos locais, serão explicitados e agrupados, conforme dotação orçamentária designada para custeio da despesa, no Relatório de Apuração de Serviços, do qual o Relatório de Ocorrências será parte integrante.

11.4.1 - O Relatório de Ocorrências será elaborado pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE, bem como conterá no mínimo informações sobre local, data e responsável(s) pela sua elaboração e uma planilha que deverá apresentar as seguintes informações dos Chamados em que se constatou, no período de referência, indisponibilidade dos sistemas de comunicação ou indisponibilidade de suas funcionalidades ou baixa qualidade das comunicações:

Local de Execução	N ^o (s) de Controle da Ação	Tipo da Ação	Data e Hora do Chamado	Data e Hora do Atendimento ao Chamado	Indicador do Chamado
Indicador Médio Mensal					

- Local de Execução: Nome da Repartição integrada ao sistema relativo ao(s)



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

chamado(s) e/ou atendimento(s).

- N^{o(s)} de Controle da Ação: Número(s) do(s) Chamado(s), que demandou(aram) atendimento pelo(s) PROFISSIONAL(is), e o(s) número(s) de outro(s) documento(s) relativo(s) ao(s) respectivo(s) atendimento(s).
- Tipo da Ação: Classificação do atendimento em: Instalação, Manutenção; Desativação; senão uma descrição sucinta da ação caso não se enquadre nas classificações estabelecidas.
- Data e Hora do Chamado: Data e Hora da Abertura do Chamado (Notificação do problema à CONTRATADA pela CONTRATANTE).
- Data e Hora do Atendimento ao Chamado: Data e hora de finalização do atendimento com Solução dos Problemas Notificados ou Identificados durante o atendimento.
- Indicador do Chamado: é o Índice de Indisponibilidade do equipamento Durante o Chamado (IIDC = HIC / HM), onde o IIDC é calculado de forma similar ao IIDM estabelecido no NMS, devendo apenas HI ser substituído por HIC (Total de horas corridas de indisponibilidade durante o chamado). Isso implica que IIDM pode ser obtido pelo somatório dos valores de IIDC dos chamados relativos ao local durante o mês, IIDM = \sum (IIDC);
- Indicador Médio Mensal: é a média aritmética dos indicadores de disponibilidade e funcionamento ininterrupto (IDFI) dos sistemas nos locais no mês de referência.

11.4.1.1 - Considerando que, nas situações em que HI seja maior que 24 horas corridas poderemos ter IDFI inferior a 0,96428571 (~96,43%) – situações essas que poderão, em cada caso/local, ser objeto de instauração de processo administrativo para aplicação de sanções cabíveis –, temos que a(s) empresas CONTRATADA(s) terá(ão) como meta obter Indicador Médio Mensal superior ou igual a 0,9643 ou 96,43% como resultado da execução do contrato durante o mês.

11.5 - Após liberada e aprovada a apuração dos serviços, a CONTRATANTE emitirá a(s) Ordem(ns) de Serviço Parcial(s), relativa(s) à respectiva medição, e enviará cópia(s) dela(s) à CONTRATADA. Consequente, a CONTRATADA emitirá o(s) respectivo(s) Documento(s) Fiscal(s).

11.5.1 - Deverá ser emitido um Documento Fiscal distinto para cada Ordem de Serviço Parcial, em nome da CONTRATANTE: Prefeitura Municipal de Lagoa Santa/MG, inscrita no CNPJ/MF sob nº. 73.357.469/0001-56, isenta de IE, com endereço na Rua São João, 290, Centro, CEP



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

33.400-000 – Lagoa Santa – MG.

11.6 - Deverá constar do Documento Fiscal o número do Contrato, o número da Ordem de Serviço Parcial, emitida para a apuração em referência, e o período de referência da parcela em cobrança (ex: Maio/2016). Sem estas informações, o mesmo ficará retido por falta de informação fundamental até o saneamento dessas e de outras irregularidades se constatadas no documento;

11.7 - O pagamento será feito pela Prefeitura, em até 30 (trinta) dias corridos a contar da data de emissão do(s) respectivo(s) Documento(s) Fiscal(s);

11.8 - O pagamento mencionado no item anterior será feito através de depósito bancário na conta-corrente da CONTRATADA ou através de fatura com código de barras, valendo o comprovante de depósito/pagamento bancário como recibo;

11.9 - Antes do pagamento, a CONTRATANTE verificará, por meio de consulta eletrônica, a regularidade da CONTRATADA nos sites oficiais, especialmente quanto à Regularidade Fiscal e Trabalhista – através dos comprovantes vigentes à época da apuração –, devendo seu resultado ser impresso e juntado aos Relatórios de Apuração de Serviços e de Ações do mês em referência, cujos originais serão anexados aos autos do processo licitatório e uma cópia será encaminhada para arquivo e conhecimento da Diretoria de Controle Interno.

11.9.1 - Caso algum dos Comprovantes de Regularidade Fiscal e Trabalhista não possa ser verificado por meio de consulta eletrônica aos sites oficiais, a CONTRATADA deverá encaminhar uma cópia autenticada do documento oficial que a comprove.

11.10 - Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável:

11.10.1 - Será efetuada a retenção do Imposto de Renda sobre o valor final do pagamento, de acordo com a Instrução Normativa SRF nº 1234, de 11 de janeiro de 2012 e suas alterações. Contudo, o Município de Lagoa Santa não realiza retenção dos demais Tributos e Impostos Federais (CSLL, COFINS e PIS/PASEP), os quais não devem ser discriminados nos Documento(s) Fiscal(s), as quais serão recusadas se contrariarem esta orientação. Todavia os



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

tributos federais deverão ser recolhidos à União de outra maneira admissível.

11.10.1.1 - Caso o Município passe a reter os demais Tributos e Impostos Federais a partir de algum momento durante a contratação, a CONTRATADA receberá novas orientações para a correta emissão das notas fiscais.

11.11 - A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação por meio de documento oficial de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

11.12 - Se forem constatadas irregularidades na emissão dos Documentos Fiscais ou em seus anexos, o prazo de pagamento será contado a partir de sua apresentação, desde que devidamente regularizados.

11.13 - Os documentos fiscais e bancários deverão ser apresentados junto à CONTRATANTE em até 05 (cinco) dias úteis após a sua data de emissão, a fim de evitar prejuízos ao procedimento de pagamento. Caso os documentos sejam apresentados após esse prazo, ou seja, apresentados com irregularidades não sanadas dentro desse prazo, os mesmos deverão ser reemitidos e apresentados com nova data de emissão condizente com esta condição, bem como sem quaisquer irregularidades que os desabone.

11.14 - A CONTRATADA não poderá suspender o cumprimento de suas obrigações e deverá tolerar os possíveis atrasos de pagamentos até o limite previsto no art. 78, inciso XV da lei nº 8.666/93.

12. VIGÊNCIA DO CONTRATO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO

12.1 - O contrato terá duração inicial de 12 (doze) meses a partir do 5º (quinto) dia útil após a data de sua assinatura, podendo ser prorrogado ou rescindido antes do prazo, por conveniência e oportunidade administrativa, nos termos da Lei 8.666/93 e alterações.

12.2 - O acompanhamento e a fiscalização do Contrato estarão a cargo dos servidores do Departamento de Tecnologia da Informação, aos quais competirá dirimir as dúvidas que



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
CEP 33400-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

surgirem no curso da execução do contrato e exercer em toda a sua plenitude a ação fiscalizadora de que trata a Lei Federal n.º 8.666/93 e demais normas pertinentes, bem como controlando e avaliando a execução dos serviços.

13. PRAZO E CONDIÇÕES DE GARANTIA

13.1 - A garantia deverá ser prestadas no regime de 24 x 7 observando as mesmas condições e prazos de atendimento das manutenções corretivas, bem como observando as regras inerentes aos serviços de garantia definidos no contrato e seus anexos.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1 - É vedada a subcontratação total.

14.2 - Caso a Administração Municipal apure descumprimento por parte da CONTRATADA – que ocasione sua penalização com aplicação de sanções administrativas e o recebimento de aviso de rescisão do contrato –, a CONTRATADA deverá manter a prestação dos serviços durante o período do aviso, que poderá durar 60 (sessenta) dias até conclusão da nova licitação e contratação.