

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA

### DISPENSA 03/2018 – PROCESSO 484/2018 – CONTRATO Nº.11/2018

O SAAE AMBIENTAL– SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DE SANTA FÉ DO SUL, situado na Rua Vinte e Sete, nº. 1257, Centro, com CNPJ nº. 51.337.970/0001-18, neste ato representado pelo seu Superintendente, o Senhor **ARMANDO ROSSAFA GARCIA**, brasileiro, casado, pecuarista, portador do RG nº 5.732.600 - SSP/SP e CPF (MF) nº 031.976.978-04, residente e domiciliado na Avenida Navarro de Andrade nº 1.640, nesta cidade de Santa Fé do Sul SP, simplesmente denominada **CONTRATANTE**, e de outro lado a firma **FRANCO & PITARO LTDA-ME**, com C.N.P.J nº 11.966.879/0001-47 e Inscr. Municipal nº. 10016, estabelecida na Rua 07, nº 1077, Sala 01- Piso 01 F, Bairro: Centro, na cidade de Santa Fé do Sul, estado de São Paulo, neste ato representada por seu representante legal, o Sr. **MÁRIO ANTONIO MOTTA PITARO**, brasileiro, solteiro, empresário, residente e domiciliado na Rua 04, nº. 1861, Jardim Europa, na cidade de Santa Fé do Sul, estado de São Paulo, portador do RG nº.40.201.748-1 e do CPF nº 302.063.748-10, simplesmente denominada **CONTRATADA**. Tendo por justo e acertado o presente instrumento, que se regerá pela Lei nº 10.520/2002 e Lei Complementar nº 123/2006 e Lei Complementar nº 155, de 2016, Lei Federal nº. 8.666/93, atualizada pelas Leis nº.s 8.883/94, 9.032/95, 9.648/98, e Lei Estadual nº. 6.544/89 e demais disposições legais vigentes, além das cláusulas e condições abaixo mencionadas, que as partes aceitam e outorgam mutuamente, a saber:

#### **CLAUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

Contratação de serviços de telecomunicações para a implementação, operação e manutenção de um link de acesso, síncrono, dedicado à internet, na velocidade de **15 Mbps de Download e 15 Mbps de Upload de link Dedicado**, com disponibilidade 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término do contrato, mediante implantação de link de comunicação de dados de ativa a ser instalado no Serviço Autônomo de Água, Esgoto e Meio Ambiente de Santa Fé do Sul usando infraestrutura de fibra óptica cabeado, com fornecimento dos equipamentos necessários à execução do serviço e suporte técnico, pelo prazo de 12 meses, em conformidade com o Anexo I – Termo de Referência.

#### **CLAUSULA SEGUNDA - DO PREÇO, PRAZO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

O preço do serviço descrito no objeto deste contrato é de **R\$ 7.080,00 (sete mil e oitenta reais)**, a ser pago pelo Departamento de Finanças do SAAE AMBIENTAL.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A instalação dos equipamentos necessários para a execução do objeto correrá por conta da CONTRATADA.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – O valor de R\$ 7.080,00 (sete mil e oitenta reais) referente ao acesso dedicado para à internet com banda garantida **downlink** e **uplink**, com conectividade IP e largura de banda de 15 Mbps em conformidade com o Termo de Referência em anexo, será pago em doze parcelas iguais de R\$ 590,00 (quinhentos e noventa reais), sendo a primeira para o mês de maio de 2018, e as demais vencíveis a cada trinta dias dos meses subsequentes.

**PARÁGRAFO TERCEIRO**– Os pagamentos previstos no parágrafo anterior ocorrerão em até 30 dias contados da emissão das Notas Fiscais.

**PARÁGRAFO QUARTO** – A vigência do presente contrato terá início na data de assinatura deste instrumento **até dia 27/03/2019** sendo que vencida esta data sem que haja exaurimento dos serviços ora licitados, poderá proceder-se nova prorrogação, a exclusivo critério da contratante, nos termos do Artigo 57 da Lei Federal nº. 8.666/93.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DO FORNECIMENTO**

A CONTRATADA executará os serviços imediatamente após a assinatura do presente contrato, mediante prévia Solicitação verbal do Superintendente do SAAE AMBIENTAL.

O prazo para instalação dos equipamentos e início na prestação dos serviços será até 03 (três) dias úteis, após a assinatura do contrato e ordem de Serviços, incluindo o prazo de aprovação do projeto pela empresa detentora da infraestrutura a ser utilizada.

### **CLÁUSULA QUARTA - DO REAJUSTE**

O valor contratado não sofrerá reajuste.

### **CLÁUSULA QUINTA - GARANTIA DOS SERVIÇOS**

Os Serviços aqui contratados, além da garantia prevista no Código Civil Brasileiro e a contida na Lei nº. 8.078, de 11 de Setembro de 1.990, fica obrigada a CONTRATADA, especialmente, a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, em caso de verificação de vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

### **CLÁUSULA SEXTA - DESPESAS DECORRENTE DO PRESENTE CONTRATO**

As despesas decorrentes da execução do presente Contrato, irá comprometer o orçamento do exercício de 2.018 e seguintes, para a dotação orçamentária:

03.03 00	ADMINISTRAÇÃO GERAL
04.122.0113.2113.0000	MANUTENÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO GERAL
3.3.90.39.00	Outros serviços de terceiros – pessoa jurídica
Ficha 22.	

### **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES**

Ao CONTRATADO total ou parcialmente inadimplente, serão aplicadas as sanções estabelecidas no Art. 87, da Lei Federal nº 8.666/93, atualizada pelas Leis nºs 8.883/94, 9.032/95 e 9.648/98, a saber:

- Advertência;
- Multa de 1% (um por cento) sobre o saldo existente à época da eventual infração, por dia de atraso, a ser aplicada no caso de a empresa vencedora não cumprir voluntariamente o prazo de execução dos serviços.
- Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos; inclusive emissão de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, na forma da lei, perante a própria autoridade que aplicou a penalidades.

### **CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS DA CONTRATADA**

Executar os serviços, obedecendo às exigências e observando as obrigações estabelecidas no Termo de Referência em anexo, e ainda as orientações dos Departamentos competente do SAAE AMBIENTAL, permitindo o acompanhamento e fiscalização dos mesmos, observando ainda o seguinte:

#### **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- Obedecer às especificações constantes no Termo de Referência;
- O atendimento ao disposto no Capítulo III do Regulamento Anexo à Resolução nº. 272/2001 da ANATEL;
- Nos termos do regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução nº. 73/1998), ser a responsável pela prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL

e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

- Ser responsável em manter a qualidade e regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, atendendo e respondendo às reclamações da CONTRATANTE e respeitando a inviolabilidade e o sigilo da comunicação de seus clientes;
- Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução nº. 272/2001 da ANATEL, especialmente em seu Artigo 47, quais sejam: (i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto as alterações de preços e condições de fruição do serviço; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; (vi) número de reclamações contra a prestadora; (vii) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.
- Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 55 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução nº. 272/2001 da ANATEL, quais sejam: (i) não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização; (ii) tornar disponíveis ao assinante, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações; (iii) descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas o fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada; (iv) tornar disponíveis ao assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada; (v) prestar esclarecimentos ao assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços; (vi) observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede; (vii) observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de intra-estruturas; (viii) prestar à Anatel, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da Anatel o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado; (ix) manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço. Identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso; (x) manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.
- Solucionar as reclamações da CONTRATANTE sobre falhas nos serviços prestados.
- Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.
- A CONTRATANTE reconhece que, para a prestação dos serviços objeto do presente Contrato, poderá a CONTRATADA empregar equipamentos próprios ou de terceiros, assim como subcontratar serviços de terceiros, assumindo sempre a CONTRATADA, em qualquer hipótese, a plena responsabilidade dos serviços em questão.
- Refazer quaisquer serviços que apresentarem erros construtivos, impericiais ou que tenham sido executadas em desacordo com as especificações ou determinações do SAAE.
- Obedecer às normas da ABNT, se for o caso.
- Assumir integral responsabilidade Técnica, Civil e Criminal pelos serviços executados.

- **A CONTRATADA**, por sua conta e risco, manterá os empregados necessários, obrigando-se a cumprir todas as normas trabalhistas, tributárias, previdenciárias e securitárias referente a estes trabalhadores, especialmente o recolhimento das contribuições devidas ao INSS, FGTS e outras, não tendo a **CONTRATANTE** nenhuma responsabilidade trabalhista para com este empregado, nem solidária ou subsidiariamente.
- **A CONTRATADA** assume, com exclusividade, os riscos e as despesas decorrentes a perfeita execução dos serviços contratados responsabilizando-se, também pela idoneidade e pelo comportamento de seus empregados, prepostos e subordinados e ainda por quaisquer prejuízos que sejam causados a **CONTRATANTE** e a terceiros.
- **A CONTRATANTE** não responderá por quaisquer ônus, direitos, obrigações ou compromissos assumidos pela **CONTRATADA** com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato praticado pela **CONTRATADA**, seus empregados, prepostos ou subordinados.
- Constituirá ônus exclusivo da **CONTRATADA** o pagamento de tributos Federais, Estaduais ou Municipais, tarifas, emolumentos e despesas decorrentes da formalização deste contrato e da execução de seu objeto.
- O descumprimento, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas neste contrato, sujeitará a **CONTRATADA** às sanções previstas nos Artigos 87, I, II, III e IV e 88, I, II e III da Lei Federal nº8.666/93.
- **A CONTRATANTE** se reserva o direito de descontar do preço avençado o valor de qualquer multa imposta à **CONTRATADA**, em virtude do não cumprimento das condições estipuladas neste contrato e que não sejam determinantes de rescisão contratual.
- As multas mencionadas neste contrato corresponderão à gravidade da infração, de acordo com o Art. 87, da Lei Federal nº 8.666/93.
- **A CONTRATANTE** se reserva o direito de rescindir administrativamente o presente contrato nas hipóteses previstas no artigo 78, da Lei nº 8.866/93 e suas posteriores alterações, sem que caiba a **CONTRATADA** qualquer direito à indenização, sem prejuízo das penalidades pertinentes, salvo em caso de inadimplência ou atraso nos pagamentos pela **CONTRATANTE**.
- O presente contrato **NÃO** poderá ser objeto de cessão, transferência ou sub empreitada, no todo ou em parte.
- **A CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, até 25% do valor inicial atualizado do contrato.

**OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:** Constituem obrigações da contratante:

- Exercer a fiscalização da execução do objeto licitado;
- Tomar todas as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais;
- Efetuar o pagamento devido, na forma estabelecida neste Termo;
- Facilitar por todos os meios ao cumprimento da execução pela **CONTRATADA**, dando-lhe acesso e promovendo o bom entendimento entre seus funcionários e empregados da contratada, cumprindo com as obrigações preestabelecidas;
- Comunicar por escrito à **CONTRATADA** qualquer irregularidade encontrada;
- Analisar a nota fiscal para verificar se a mesma é destinada a Instituição e se as especificações são as mesmas descritas neste termo de referência;
- Comunicar por escrito à **CONTRATADA** o não recebimento do objeto/não prestação do serviço, apontando as razões de sua não adequação aos termos contratuais;
- À Contratante, é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o cumprimento das especificações e condições deste objeto;

- O recebimento do objeto deste Termo será provisório, para posterior verificação, da sua conformidade com as especificações e da proposta pela área técnica competente, garantindo sua conformidade com o objeto licitado;

#### **CLÁUSULA NONA – DAS SANÇÕES**

O não cumprimento da proposta, sem que haja justo motivo apresentado por escrito pelo adjudicatário e aceito pelo SAAE AMBIENTAL, ensejará a aplicação de multa de 1% (um por cento) sobre o saldo existente por ocasião da infração, sem prejuízo das demais penalidades estabelecidas no artigo 87 da Lei 8.666/93.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DO FORO**

Para todas as questões divergentes oriundas do presente contrato, não resolvidas administrativamente, será competente o foro da Comarca de Santa Fé do Sul - SP, renunciando as partes a qualquer outro por mais especial que possa ser.

E assim, por estarem justos e combinados, assinam o presente em três vias de igual teor para um só fim, na presença de duas testemunhas que a tudo presenciaram, para que faça Lei entre as partes.

Santa Fé do Sul, em 28 de março de 2018.

**SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DE SANTA FÉ DO SUL  
SAAE AMBIENTAL**

**FRANCO & PITARO LTDA-ME  
CONTRATADA**

Testemunhas:

\_\_\_\_\_  
Nome: Aline J. C. Vicente  
RG: 28.262.185-4

\_\_\_\_\_  
Nome: Renata F. Fortili  
RG: 30.670.541-2

## ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

### **DO OBJETO**

Contratação de serviços de telecomunicações para a implementação, operação e manutenção de um link de acesso, síncrono, dedicado à internet, na velocidade de **15 Mbps de Download e 15 Mbps de Upload de link Dedicado**, com disponibilidade 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término do contrato, mediante implantação de link de comunicação de dados de ativa a ser instalado no Serviço Autônomo de Água, Esgoto e Meio Ambiente de Santa Fé do Sul usando infraestrutura de fibra óptica cabeado, com fornecimento dos equipamentos necessários à execução do serviço e suporte técnico, pelo prazo de 12 meses.

### **DA JUSTIFICATIVA**

Atualmente, o Serviço Autônomo de Água, Esgoto e Meio Ambiente de Santa Fé do Sul mantém um link que é utilizado para acessos à Internet e divulgação de seus serviços ao público externo. Na arquitetura atual, o link é responsável por sustentar toda utilização da Internet dentro do órgão e todos serviços disponíveis ao público externo.

O contrato desse link tem seu encerramento previsto para 31 Março de 2018 e esse fato cria a necessidade, mais do que prioritária, de que se realize novo processo licitatório para manutenção deste serviço. Caso não contratados, todo o acesso à Internet será interrompido e grande parte dos sistemas mantidos pelo SAAE Ambiental ficará indisponível.

Esse cenário contempla o fato de que a Internet exerce papel preponderante para que o SAAE Ambiental consiga satisfazer, com efetividade, sua missão institucional fornecendo diversos serviços, dentre eles: Informações, Serviços online, Acesso a Internet em todas as Unidades Administrativas do SAAE Ambiental, Acesso a Emissão de Nota Fiscal Eletrônica, Consulta de Processos, Alvarás, Licitações, Área de Servidor/Intranet, Acessos aos Sistemas e outros.

### **DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### **Item 1 – Link de Internet Dedicados de 15 Mb (Mbps – Mega bits por segundo)**

- **Ponto Central – Serviço Autônomo de Água, Esgoto e Meio Ambiente**
- **Endereço: Rua Vinte e Sete, 1257**

O Link Dedicado de 15 Mbps com a Internet deve ser entregue no Ponto Central com redundância através de 2 (duas) conexões distintas entre o ponto de presença da Empresa e o Ponto Central. A conexão que ficar como a de “backup” deverá suportar no mínimo 100% (cem por cento) da velocidade de 15 Mbps. Neste Link de Backup/Contingência a Empresa poderá ficar no máximo em 24hs.

#### **Características Mínimas solicitadas:**

- Garantia de conexão 24 horas por dia e 7 dias por semana;
- Garantia total da banda contratada com redundância;
- Link Simétrico, mesma velocidade de download e upload;
- 6 endereços de IP Público;
- Velocidade do Link de conexão com a Internet de no mínimo 15 Mbps;
- Suporte Técnico para o Link, deverá ser prestado em horário de expediente do SAAE Ambiental com prazo máximo de 04 horas para solução de problemas, após a abertura do chamado técnico;
- Após a abertura do chamado técnico, este deverá estar no local ou entrar em contato com o SAAE Ambiental para fins de análise do problema em no máximo 45 minutos;
- A empresa deverá possuir outorga da ANATEL para explorar os Serviços SCM;
- Prover uma conectividade à Internet, com taxa de transmissão de 15 Mbps (quinze megabits por segundo) full duplex, isto é, a taxa de transmissão fornecida deverá suportar 15 Mbps (quinze megabits por segundo) de tráfego de entrada e 15 Mbps (quinze megabits por segundo) de tráfego de saída, simultaneamente.
- A taxa de transmissão deverá sempre estar disponível na totalidade do fluxo contratado e não deve incluir a taxa de overhead de protocolos até a camada 2 do modelo OSI;

- A interligação deve ser em conexão permanente, dedicada e exclusiva, desde as dependências do SAAE Ambiental até a conexão à infraestrutura de comunicação da Contratada, **obedecendo às recomendações elaboradas pela Electronic Industries Alliance/Telecommunications Industry Association EIA/TIA e pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) para provimento de serviços de acesso à internet (Internet Service Providers)** e demais normas, quando couber;
- A Contratada se responsabilizará pelo fornecimento e instalação dos materiais e equipamentos necessários à prestação do serviço.
- Após a implantação do link, solicitações de instalação, retirada e alteração de características físicas já existentes, incluindo as configurações em equipamentos de comunicação de dados decorrentes dessas mudanças, dar-se-ão através de solicitações formais por parte do Contratante, sendo que estas solicitações deverão ser executadas pela Contratada em, no máximo, 30 (trinta) dias.
- Após o início oficial de operação do link contratado, quaisquer demandas de configuração em equipamento de comunicação de dados, não decorrentes de solicitações descritas na sub cláusula anterior, deverão ser realizadas pela Contratada em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas;
- A contratada se responsabilizará por eventuais adaptações nas instalações físicas nas dependências do contratante, assim como a infraestrutura externa, para a implantação dos serviços contratados (passagem de cabos, lançamento de fibras ópticas, adaptação de tomadas etc)

#### **Instalação do Link Dedicado:**

- O Link Dedicado deverá ser instalado e configurado no Data Center do SAAE Ambiental, de modo que, todos os computadores do SAAE Ambiental deverão acessar integralmente todos os serviços da Internet (Navegação, envio e recebimento de E-mails, FTP e todos os demais serviços) sem qualquer restrição ou distinção. Tudo deve ser providenciado antecipadamente e de forma
- programada para que os Servidores do SAAE Ambiental possam ser devidamente configurados com os novos endereços IP e possam se manter em pleno funcionamento, sem quaisquer transtornos, tornando o processo de instalação o mais transparente possível.
- A empresa vencedora, deverá instalar e configurar o Link Central, deixando o mesmo em total funcionamento, navegando na Internet utilizando as configurações de Proxy) e regras de firewall utilizadas pelo SAAE Ambiental.
- Os equipamentos necessários para a interligação (modems, roteadores, rádios, etc..) deverão ser fornecidos pela Contratada.
- **Prazo para Instalação e Configuração do Link Central:**
- O Link Central deverá ser instalado e configurado no equipamento fornecido pelo SAAE Ambiental (Servidor de Internet) num prazo de **120 dias (cento e vinte dias) podendo ser prorrogado até 180 (cento e oitenta dias)** a contar da data de assinatura do Contrato.
- **Prazo para Suporte do Link Dedicado de 15 Mbps:**
- Suporte Técnico para o Link, deverá ser prestado em horário de expediente do SAAE Ambiental com prazo máximo de 04 horas para solução de problemas, após a abertura do chamado técnico;
- Após a abertura do chamado técnico, este deverá estar no local ou entrar em contato com o SAAE Ambiental para fins de análise do problema em no máximo 45 minutos;

#### **Requisitos Técnicos Obrigatórios:**

- A Contratada deverá monitorar e supervisionar os links da sua malha principal (backbone), diagnosticando e solucionando falhas mesmo antes do desencadeamento da notificação pelo cliente. Ficará, a Contratada, encarregada de prestar esclarecimentos a Contratante, sobre os itens supracitados, sempre que este julgar necessário.
- O serviço contratado deverá permitir incorporar modificações ou ampliações sem que estas impliquem na interrupção do restante das conexões do cliente. Para a efetivação de tais modificações/ampliações deverá contratante consultar a contratada para a definição de novas condições técnico-comerciais (viabilidade, velocidades e valores), bem como agendamento de paralisações.
- **A solução deverá, tecnologicamente, estar baseada em equipamentos que utilizem padrões vigentes no mercado e marcas líderes na sua área, propiciando a segurança dos dados.**

- A Contratada, sempre que necessitar realizar manutenções preventiva ou de ampliação em sua estrutura (Links de Acesso, substituição de meio físico, dentre outros), que possam acarretar a paralisação ou baixa de performance na comunicação do Link Central e/ou Unidades Remotas, deverá comunicar a Contratante com no mínimo 05 (cinco) dias de antecedência.
- A Contratada se responsabiliza pela substituição dos equipamentos em caso de defeitos (queima por descarga elétrica, superaquecimento, falha do equipamento). A substituição deverá ser feita em no máximo 2 (duas) horas após aberto o chamado.
- Os equipamentos, necessários à interligação das redes, serão fornecidos pela Contratada.
- A Contratada deverá fornecer um número de telefone para Suporte Técnico de Emergência – 24 horas (fora do horário de expediente, finais de semana e feriados), para casos de pane ou defeito nos equipamentos que provoquem a paralisação do Link Central.

### **DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO**

Em caso de indisponibilidade dos links causada por defeitos nos materiais, rompimento, defeitos em fusões ou outros problemas de natureza física, os links afetados deverão ser restabelecidos em, no máximo, 4 (quatro) horas;

Durante e vigência do contrato, deverá ser disponibilizado um número de telefone que possibilite um atendimento de 24 (vinte e quatro) horas/dia, 7 (sete) dias por semana, para eventuais chamados técnicos. Este número atuará como central de atendimento das ocorrências do serviço; as ligações para ele efetuadas. Se necessário, o SAAE Ambiental abrirá as ocorrências diretamente com o consultor responsável a ser designado pela CONTRATADA. Para cada ocorrência de serviço, a licitante deverá disponibilizar um identificador único (número de chamado) para facilidade no acompanhamento das soluções; A abertura dos chamados técnicos poderá ser efetuada por toda a Equipe de TI (Tecnologia e Informação) e o seu fechamento ficará condicionado ao aceite daquele departamento;

### **DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

- O serviço prestado deverá ter sua qualidade medida mensalmente, para fins de pagamento, por meio dos seguintes critérios:
- Disponibilidade do link de comunicação de dados conforme critérios estabelecidos;
- Latência, Tempo de Resposta, Taxa de erro e perda de pacotes, de acordo com critérios estabelecidos.
- Disponibilidade da Central de Atendimento conforme períodos e horários exigidos;
- Agilidade, cortesia e presteza no atendimento do suporte técnico;
- Eficiência das soluções definitivas apresentadas;
- Nenhuma penalidade aplicada à Contratada no período;
- Atendimento às demais exigências contratuais

### **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- Obedecer às especificações constantes neste Termo;
- Responsabilizar-se pela entrega do material/execução dos serviços, ressaltando que todas as despesas de transporte e outras necessárias ao cumprimento de suas obrigações serão de responsabilidade da contratada;
- Realizar a entrega/executar os serviços dentro do prazo estipulado;
- O retardamento na entrega do objeto/execução dos serviços, não justificado considerar-se-á como infração contratual;
- Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado;
- Manter com a Contratante relação sempre formal, por escrito, ressaltados os entendimentos verbais motivados pela urgência, que deverão ser de imediato, confirmados por escrito;
- Arcar com todos os ônus e encargos decorrentes da execução do objeto do contrato, compreendidas todas as despesas incidentes direta ou indiretamente no custo, inclusive os previdenciários e fiscais, tais como impostos ou taxas, custos de deslocamento necessários ao fornecimento dos bens objeto deste Termo;

- Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital de licitação, consoante o que preceitua o inciso XIII do artigo 55 da Lei nº. 8.666/93, atualizada.

### **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

Constituem obrigações da contratante:

- Exercer a fiscalização da execução do objeto licitado;
- Tomar todas as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais;
- Efetuar o pagamento devido, na forma estabelecida neste Termo;
- Facilitar por todos os meios ao cumprimento da execução pela CONTRATADA, dando-lhe acesso e promovendo o bom entendimento entre seus funcionários e empregados da contratada, cumprindo com as obrigações preestabelecidas;
- Comunicar por escrito à CONTRATADA qualquer irregularidade encontrada;
- Analisar a nota fiscal para verificar se a mesma é destinada a Instituição e se as especificações são as mesmas descritas neste termo de referência;
- Comunicar por escrito à CONTRATADA o não recebimento do objeto/não prestação do serviço, apontando as razões de sua não adequação aos termos contratuais;
- À Contratante, é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o cumprimento das especificações e condições deste objeto;
- O recebimento do objeto deste Termo será provisório, para posterior verificação, da sua conformidade com as especificações e da proposta pela área técnica competente, garantindo sua conformidade com o objeto licitado;

### **PADRONIZAÇÃO:**

- Os links serão dedicados para cada conexão e que garantam largura de banda de 100% (cem por cento) para tráfego de aplicações IP (Internet Protocol) de qualquer classe de serviço. Caso a contratada não disponha da velocidade solicitada, deverá ser fornecido link na velocidade superior, porém, o preço a ser pago não poderá ser superior ao do link solicitado;
- As velocidades deverão ser simétricas;

### **DISPONIBILIDADE:**

- A disponibilidade do serviço será calculada para o período de um mês (trinta dias), e terá como data de início sempre o primeiro dia de cada mês. Quando da ativação os dias serão consecutivos a partir da ativação do serviço até o último dia do mês. O serviço deverá estar disponível vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano, para todos os níveis de serviço.
- A disponibilidade mensal exigida do link será de 98%.
- O cálculo da disponibilidade se dará através da seguinte equação:  $D\% = [(To - Ti)/To]*100$  Onde:

**D** = disponibilidade

**To** = período de operação trinta dias (em minutos).

**Ti** = somatório dos tempos de taxa de erros elevada (que não tenham atendido o solicitado) e das interrupções por inoperância do link durante o período de operação trinta dias (em minutos).

No cálculo de disponibilidade, não serão consideradas as interrupções programadas e aquelas de responsabilidade do SAAE Ambiental.

### **ATRASSO:**

- É o tempo médio máximo admissível na transmissão de um pacote IP. Atraso bidirecional [ida e volta (RTT - Round Trip Time definido no RFC 2681)], onde RTT é o tempo de ida e volta de um pacote ao longo de todo o link. Isto também indica se a qualidade da conexão é boa ou não, pois representa o retardo sofrido pelo pacote nos diversos elementos de rede no caminho.
- Será admitido um retardo máximo de 60ms;

- Será admitido um jitter máximo de 40ms;
- A aferição da ocorrência ou não de atraso, bem como a sua variação na conexão, não pode ser feita predefinindo um dia da semana, duração e horário, porque o estado da rede se altera no decorrer do período. Portanto, será necessário realizar várias amostragens de teste durante todo o período de interesse de realização da aferição de 8 horas ou 24 horas;
- O tempo de cada amostragem será de pelo menos 60 minutos com intervalo entre as amostragens de 15, 30 ou 60 minutos, dependendo da solicitação do SAAE Ambiental. A conexão será testada com carga.
  - Os atrasos ou suas variações decorrentes de equipamentos do SAAE Ambiental serão desconsiderados.

### **INOPERÂNCIA:**

- **Tempo de inoperância:** Será considerado como tempo de inoperância partir da abertura do chamado técnico com a contratada até o restabelecimento do link às condições normais de operação, computado em minutos.
- Quando da ocorrência de inoperância e a responsabilidade for da contratada, será considerada a contagem de inoperância no período de 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano. A contagem da inoperância será sempre a partir do primeiro minuto do primeiro dia de cada mês até as vinte e quatro horas do último dia do mês, incorrendo em penalidade.
- **Tempo TOTAL de inoperância:** É a soma dos tempos de inoperância no intervalo de um mês, por link, acumulados em minutos. A contagem total da inoperância será sempre a partir do primeiro minuto do primeiro dia de cada mês até as vinte e quatro horas do último dia do mês.
- O tempo total de inoperância máximo permitido será de 259 minutos por ano.

### **SUPORTE DE SERVIÇOS:**

- Quando da ocorrência de falha no link a contratada deverá efetuar a verificação de todo o enlace (modems e link).
- O SAAE Ambiental também apurará os tempos de falha e em caso de discordância entre os valores apurados pelo SAAE Ambiental e o contratado, será aplicado o valor médio e posterior avaliação para levantar os valores reais.
- Deverão ser efetuados testes de verificação de qualidade de transmissão, pelo contratado dos serviços, sempre que houver solicitação do SAAE Ambiental, sem custos adicionais.
- A contratada deverá manter uma central de serviços para atendimento técnico com um número telefônico, com chamadas franqueadas, para o registro de chamados no período de 24 horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano.
- Somente serão aceitas solicitações técnicas oriundas da Área de TI do SAAE Ambiental Municipal.
- Manutenção do link com defeito. Os serviços de assistência técnica serão realizados em qualquer horário, sete dias por semana.
- Em caso de impedimento de acesso dos técnicos da contratada ao local da ocorrência, que seja de responsabilidade do SAAE Ambiental, o prazo de
  - atendimento passará a ser contado a partir do acesso do técnico ao local, para a resolução do problema.
  - As interrupções programadas para manutenções preventivas, serão efetuadas no período compreendido entre 00:00 e 06:00 horas, horário de Brasília, de domingo e/ou segunda-feira, e comunicadas o SAAE Ambiental com antecedência mínima de cinco dias, sendo que este tipo de serviço só será realizado com o aval do SAAE Ambiental. Quando este período for extrapolado, incorrerá em penalidade; casos excepcionais deverão ser tratados de comum acordo com o SAAE Ambiental. Quando o prazo mínimo de cinco dias de comunicação não for obedecido, ou o SAAE Ambiental não for informada, incorrerá em penalidade;

**INSTALAÇÃO:**

• O prazo para instalação dos equipamentos e início na prestação dos serviços será até 03 (três) dias úteis, após a assinatura do contrato e ordem de Serviços, incluindo o prazo de aprovação do projeto pela empresa detentora da infraestrutura a ser utilizada.

**As empresas fornecedoras dos links deverão disponibilizar software de monitoramento de atividades dos links contemplando no mínimo as informações abaixo relacionadas:**

- a) Gerar diferentes perfis de interface e de visualização por usuário logado;
- b) Monitoramento do status de portas (ativa, desconectada, administrativamente desativada);c) Monitoramento de status de link;
- d) Monitoramento de largura de banda (SNMP, SFlow ou similar);
- e) Monitoramento de tempo de atividade e ou tempo de queda;
- f) Geração de relatórios com diversos níveis de granularidade;
- g) Disponibilização de acesso para usuário do SAAE Ambiental, com permissão para acessar e visualizar o status do link em tempo real;
- h) Instalar e manter inventário dos equipamentos de rede (marca/modelo).

Santa Fé do Sul, em 28 de março de 2018.

**SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DE SANTA FÉ DO SUL  
SAAE AMBIENTAL**

**FRANCO & PITARO LTDA-ME  
CONTRATADA**

**TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO.**

**CONTRATOS OU ATOS JURÍDICOS ANÁLOGOS.**

**CONTRATANTE:** SAAE AMBIENTAL – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DE SANTA FÉ DO SUL

**CONTRATADA** FRANCO & PITARO LTDA-ME, com C.N.P.J nº 11.966.879/0001-47.

**CONTRATO N° (DE ORIGEM):** 11/18 – Dispensa nº 03/2018 - PROCESSO N°. 484/2018

**OBJETO:** Contratação de serviços de telecomunicações para a implementação, operação e manutenção de um link de acesso, síncrono, dedicado à internet, na velocidade de 15 Mbps de Download e 15 Mbps de Upload de link Dedicado

**ADVOGADO(S):** (\*) \_\_\_\_\_.

Na qualidade de Contratante e Contratado, respectivamente, do Termo acima identificado, e, cientes do seu encaminhamento ao TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO, para fins de instrução e julgamento, damo-nos por CIENTES e NOTIFICADOS para acompanhar todos os atos da tramitação processual, até julgamento final e sua publicação e, se for o caso e de nosso interesse, para, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito da defesa, interpor recursos e o mais que couber.

Outrossim, estamos CIENTES, doravante, de que todos os despachos e decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, de conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar Estadual nº 709, de 14 de janeiro de 1993, precedidos de mensagem eletrônica aos interessados.

Santa Fé do Sul, em 28 de março de 2018.

**CONTRATANTE:**

Nome e cargo: ARMANDO ROSSAFA GARCIA - Superintendente

E-mail institucional: saae.santafedosul@gmail.com

E-mail pessoal: saae.santafedosul@gmail.com

Assinatura: \_\_\_\_\_

**CONTRATADA:**

Nome e cargo: MARIO ANTONIO MOTTA PITARO - Representante Legal

E-mail institucional: contato@golfinhointernet.com.br

E-mail pessoal: mario@golfinhointernet.com.br

Assinatura: \_\_\_\_\_

**SERVICO AUTÔNOMO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DE SANTA FÉ DO SUL**

**SAAE AMBIENTAL**

**EXTRATO DE CONTRATO**

**CONTRATANTE:** SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DE SANTA FÉ DO SUL.

**CONTRATADA:** FRANCO & PITARO LTDA-ME , com C.N.P.J nº 11.966.879/0001-47.

**VALOR:** R\$ 7.080,00 global.

**ASSINATURA:** 28 de Março de 2018.

**OBJETO** Contratação de serviços de telecomunicações para a implementação, operação e manutenção de um link de acesso, síncrono, dedicado à internet, na velocidade de 15 Mbps de Download e 15 Mbps de Upload de link Dedicado.

**VIGÊNCIA:** 12 (doze) meses.

**MODALIDADE:** DISPENSA Nº. 03/2018 – Processo nº 484/2018.

**PROponentes:** 04

Santa Fé do Sul, 28 de Março de 2018.

**ARMANDO ROSSAFA GARCIA**  
*Superintendente*