



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO  
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS



**CONTRATO TRT6 Nº 023/2019**

**TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET POR MEIO DE CIRCUITO DE BANDA LARGA FIXA DEDICADA, COM SUPORTE TÉCNICO.**

A **UNIÃO**, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA SEXTA REGIÃO**, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 02.566.224/0001-90, com sede no Cais do Apolo, n.º 739, Bairro do Recife, Recife/PE, CEP: 50.030-902, neste ato representada pelo Exmo. Desembargador Presidente, Sr. **VALDIR JOSÉ SILVA DE CARVALHO**, brasileiro, magistrado, inscrito no CPF/MF sob o n.º 068.795.194-15, portador da Cédula de Identidade n.º 986.832 - SSP/PE, residente e domiciliado na cidade de Olinda/PE, e a empresa **WORLDNET TELECOM COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º. 05.773.360/0001-40, estabelecida à Rua Francisco de Barros Barreto, n.º 152, Boa Viagem, Recife/PE, CEP 51.021-550, neste ato representada pelo Sr. **JOÃO SOUSA DUTRA**, brasileiro, casado, técnico em informática, portador da Carteira de Identidade n.º. 2.899.129 SSP/PE, inscrito no CPF/MF sob o n.º 621.786.524-68, com endereço à Rua Vinte e Nove, n.º 175, 5ª Etapa, Rio Doce, Olinda/PE, CEP 53.040-220, doravante denominados **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, consoante **Proad TRT6 n.º 8.427/2019**, têm, por mútuo consenso, por meio do presente instrumento, contratado o que a seguir declaram:

**DOS FUNDAMENTOS LEGAIS**

**CLÁUSULA PRIMEIRA** - O presente contrato fundamenta-se:

- I - No **Pregão Eletrônico n.º 10/2019**, nas Leis n.ºs 11.488/2007, 10.520/2002, na Lei Complementar n.º 123/2006, nos Decretos n.ºs 5.450/2005, 7.174/2010 e 8.538/2015 e Res. 103/12 - CSJT (Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho);
- II - Nos termos propostos pela **CONTRATADA** que simultaneamente:
  - a) Constem no Proad TRT6 n.º 8.427/2019;
  - b) Não contrariem o interesse público.
- III - Nas demais determinações da Lei n.º 8.666/1993;
- IV - Nos preceitos de Direito Público; e
- V - Subsidiariamente, nos princípios da Teoria Geral dos Contratos e nas disposições do Direito Privado.

**DO OBJETO**

**CLÁUSULA SEGUNDA** - O presente contrato tem por objeto a contratação de serviços de acesso à Internet, por meio de circuito de banda larga fixa dedicada, com suporte técnico durante 24 horas, 7 dias por semana, de acordo com condições de fornecimento especificadas nos Anexos I e II deste instrumento e no Termo de Referência.

Proad TRT6 n.º 8.427/2019 (Pregão Eletrônico n.º 10/2019)

Objeto: Serviços de acesso à Internet, por meio de circuito de banda larga fixa dedicada, com suporte técnico. 1

**PARÁGRAFO ÚNICO** – Todos os serviços deverão ser executados de acordo com o Termo de Referência, bem como com a proposta da **CONTRATADA**, que são partes integrantes do presente instrumento, independentemente de sua transcrição.

**CLÁUSULA TERCEIRA.** A contratação seguirá os quantitativos discriminados na tabela abaixo:

Lote	Item	Descrição	Localidade	Quantidade
1	1	Serviço de acesso à Internet por meio de circuito de banda larga fixa dedicada com capacidade de 200 Mbps	Edifício da STI	1
	2	Serviço de acesso à Internet por meio de circuito de banda larga fixa dedicada com capacidade de 200 Mbps	Edifício Sede	1
	3	Serviço de acesso à Internet por meio de circuito de banda larga fixa dedicada com capacidade de 50 Mbps	Fórum Trabalhista da Capital	1

#### DO REGIME DE EXECUÇÃO

**CLÁUSULA QUARTA** – Os serviços objeto do presente contrato serão realizados sob a forma de execução indireta.

#### DO PREÇO

**CLÁUSULA QUINTA** – O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** o valor mensal de **R\$ 3.133,33** (três mil, cento e trinta e três reais e trinta e três centavos).

Lote	Item	Demanda atualizada	Localidade	Preço unitário mensal	Preço total mensal	Preço total (30 meses)
1	1	01 x 200 Mbps	Edifício da STI	R\$1.333,33	R\$ 1.333,33	R\$ 40.000,00
	2	01 x 200 Mbps	Edifício Sede	R\$ 1.333,33	R\$1.333,33	R\$ 40.000,00
Valor total do lote 1					R\$ 2.666,67	R\$ 80.000,00
	3	01 x 50 Mbps	Fórum Trabalhista da Capital	R\$ 466,67	R\$ 466,67	R\$14.000,00
Valor total da solução					R\$ 3.133,33	R\$ 94.000,00

#### DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

**CLÁUSULA SEXTA** – O pagamento será efetuado em 05 (cinco) dias úteis após o recebimento da nota fiscal pela Secretaria de Orçamento e Finanças do **CONTRATANTE**, devidamente atestada pelo gestor do contrato, sem ressalvas, por meio de ordem bancária em nome da **CONTRATADA**, conforme dados bancários por ela indicados ou por meio de ordem bancária

Proad TRT6ª nº 8.427/2019 (Pregão Eletrônico nº 10/2019)

Objeto: Serviços de acesso à Internet, por meio de circuito de banda larga fixa dedicada, com suporte técnico. 2

para pagamento de faturas com código de barras, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste contrato.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A ordem bancária terá sua compensação em até 02 (dois) dias úteis, consoante normas do Tesouro Nacional.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Os pagamentos, mediante a emissão de qualquer modalidade de ordem bancária, serão realizados desde que a **CONTRATADA** efetue a cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – O gestor do contrato atestará a nota fiscal em até 10 (dez) dias úteis, com ou sem ressalvas, a contar do seu recebimento

**PARÁGRAFO QUARTO** – No caso de a nota fiscal ser atestada com ressalva, o **CONTRATANTE** terá o prazo de 20 (vinte) dias úteis, após a ciência do fato, para decidir sobre o pagamento.

**PARÁGRAFO QUINTO** – O **CONTRATANTE** poderá autorizar o pagamento da nota fiscal questionada, se ainda existirem prestações futuras que possibilitem a compensação de qualquer obrigação financeira de responsabilidade da **CONTRATADA**.

**PARÁGRAFO SEXTO** – No ato do pagamento, serão retidos na fonte os tributos federais e municipais de acordo com a legislação vigente, ficando os documentos comprobatórios das retenções à disposição do interessado na Secretaria de Orçamento e Finanças do **CONTRATANTE**.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** – Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo **CONTRATANTE**, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, terá a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$ , onde:

EM= Encargos moratórios;

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

VP= Valor da parcela a ser paga;

I= Índice de compensação financeira = 0,0001644, assim apurado:

$I = (TX/100/365)$                        $I = (6/100/365)$                        $I = 0,0001644$

TX= Percentual da taxa anual = 6%

**PARÁGRAFO OITAVO** – A compensação financeira, prevista no parágrafo anterior, será incluída na fatura/nota fiscal seguinte ao da ocorrência, se for o caso.

**PARÁGRAFO NONO** – No preço pago pelo **CONTRATANTE** estão incluídas todas as despesas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, seguro, frete e outras necessárias ao cumprimento integral do objeto da contratação, as quais correrão por conta da **CONTRATADA**.

**PARÁGRAFO DÉCIMO** – O **CONTRATANTE** poderá exigir, a qualquer momento, a comprovação da manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento licitatório.

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO** - Caso a **CONTRATADA** seja optante do SIMPLES, deverá apresentar, junto com a Nota Fiscal, quando do pagamento, cópia autenticada ou original para que seja conferido pelo servidor, do Termo de Opção ou Ficha Cadastral de pessoa jurídica, onde constará a opção; esta última para as empresas constituídas a partir de janeiro de 1997.

## DO REAJUSTE

**CLÁUSULA SÉTIMA** – O valor do presente contrato somente poderá sofrer reajuste após 12 (doze) meses de sua assinatura, mediante solicitação da **CONTRATADA**, sendo aplicado, no máximo, o percentual fixado no IPCA/IBGE ou outro índice oficial que o substitua.

## DA VIGÊNCIA

**CLÁUSULA OITAVA** – O presente contrato tem vigência de 30 (trinta) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, consoante o disposto no inciso II do art. 57 da Lei n.º 8.666/1993.

## DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

**CLÁUSULA NONA** – Os recursos necessários à execução deste contrato correrão por conta do Elemento de Despesa n.º 3390.40.13, Programa de Trabalho 02.122.0571.4256.0026 (Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho no Estado de Pernambuco – Plano Orçamentário 00), do orçamento do **CONTRATANTE**.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – Para cobertura das despesas relativas ao presente contrato foi emitida a nota de empenho n.º 2019NE000692, datada de 26.07.2019, no valor de R\$ 15.040,00(quinze mil e quarenta reais).

## DAS OBRIGAÇÕES

**CLÁUSULA DÉCIMA** – Obriga-se a **CONTRATADA** a:

I - Responsabilizar-se integralmente pelo fiel cumprimento dos serviços contratados, prestando todos os esclarecimentos que eventualmente lhe forem solicitados pela **CONTRATANTE**.

II - Executar os serviços contratados por intermédio de profissionais de comprovada competência técnica.

III - Atender aos chamados de assistência técnica, observando os prazos estabelecidos.

IV - Em caso de falhas, restabelecer o pleno funcionamento dos serviços contratados nos prazos estabelecidos, mesmo que sejam necessárias substituições de peças e/ou equipamentos.

V - Observar as normas de segurança vigentes nas dependências da contratante.

VI - Executar os serviços contratados de acordo com as especificações, devendo as propostas de modificações, ou solicitações de esclarecimentos referentes a esses serviços, ser apresentadas formalmente à contratante.

VII - Entregar os serviços contratados dentro do prazo estipulado.

VIII - Fornecer os serviços em conformidade com as normas e legislações vigentes, e com as especificações técnicas e detalhes definidos no Termo de Referência e na sua proposta.

IX - Dar plena e fiel execução ao contrato, respeitadas todas as cláusulas e condições estabelecidas no Termo de Referência.

X - Fornecer equipamentos novos, isto é, de primeiro uso, de acordo com a necessidade do serviço contratado.

XI - Disponibilizar fatura para pagamento.

Proad TRT6 n.º 8.427/2019 (Pregão Eletrônico n.º 10/2019)

Objeto: Serviços de acesso à Internet, por meio de circuito de banda larga fixa dedicada, com suporte técnico. 4

XII - Disponibilizar contato telefônico ou eletrônico para reclamação dos serviços, contestação de contas ou questionamentos.

XIII - Indicar representante disponível para contato direto com o **CONTRATANTE**.

XIV - Efetuar reparo ou reposição de equipamentos defeituosos, às suas expensas, em prazo correspondente ao acordo de nível de serviço para o contrato.

XV - Disponibilizar ferramentas de autenticação ou outros meios que garantam a segurança dos serviços prestados e inviolabilidade dos dados trafegados.

XVI - Fornecer todos os serviços e dispositivos necessários à conexão dos equipamentos à Internet sem que haja a necessidade de contratação de quaisquer outros serviços adicionais por parte do Contratante.

XVII - Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

XVIII - Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, em razão de ação ou omissão dolosa ou culposa dos seus empregados ou prepostos, se for o caso, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

XIX - Garantir sigilo às informações que seus empregados venham a tomar conhecimento, em razão do cumprimento deste contrato, sob pena de responsabilização administrativa, civil e penal;

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA** - Obriga-se o **CONTRATANTE** a:

I - Promover, por meio de seu representante, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, sob os aspectos técnicos, qualitativos e quantitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à **CONTRATADA** as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte daquela.

II - Documentar o desempenho dos serviços fornecidos.

III - Arcar com todas as despesas decorrentes de mau uso dos equipamentos instalados pela **CONTRATADA**.

IV - Prestar as informações e os esclarecimentos atinentes ao objeto que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**.

V - Fiscalizar o cumprimento das obrigações contratuais assumidas pela **CONTRATADA**, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo contratante, não devem ser interrompidos.

VI - Emitir pareceres, quando cabíveis, em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial quanto à aplicação de sanções, alterações e repactuações.

VII - Receber e conferir as faturas, por meio do gestor do contrato, enviar ao setor responsável pelo pagamento, atestando-as com ou sem ressalvas.

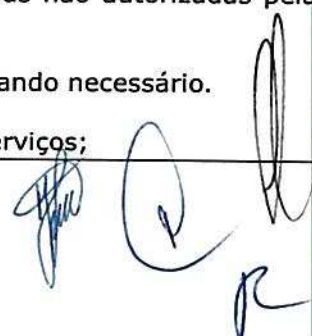
VIII - Não permitir assistência técnica, de espécie alguma, por pessoas não autorizadas pela **CONTRATADA**, durante todo o período de vigência do contrato.

IX - Disponibilizar instalações necessárias à prestação dos serviços, quando necessário.

X - Prestar todas as informações indispensáveis à boa execução dos serviços;

Proad TRT6\* nº 8.427/2019 (Pregão Eletrônico nº 10/2019)

Objeto: Serviços de acesso à Internet, por meio de circuito de banda larga fixa dedicada, com suporte técnico. 5



XI – Fornecer atestado de capacidade técnica, quando solicitado, desde que atendidas as obrigações contratuais;

XII – Efetuar o pagamento do objeto em conformidade com as normas estabelecidas neste contrato.

#### DA FISCALIZAÇÃO

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA** – A Administração do **CONTRATANTE** indicará de forma precisa, individual e nominal, agente responsável para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, a quem competirá as atribuições e responsabilidades do art. 67 da Lei n.º 8.666/1993, sem prejuízo das sanções administrativas e penais cabíveis.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Caberá ao gestor registrar as ocorrências relacionadas com a execução do contrato sempre que forem observadas irregularidades na execução ou em relação às obrigações da **CONTRATADA**, para que sejam tomadas as providências cabíveis.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – O ateste da nota fiscal ficará a cargo do gestor do contrato, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar do seu recebimento.

#### DAS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS, PREVIDENCIÁRIAS E OUTRAS

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA** – Os empregados e prepostos da **CONTRATADA** não terão qualquer vínculo empregatício com o **CONTRATANTE**, ocorrendo por conta exclusiva da primeira todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, fiscal e comercial, as quais se obriga a saldar na época devida.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – Será caracterizada como falta grave da **CONTRATADA** o não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições previdenciárias, bem como o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio-alimentação, podendo dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento para licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520/2002.

#### DAS PENALIDADES

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA** – A **CONTRATADA** será sancionada com o impedimento de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo de multa de até 10% (dez por cento) do valor integral (anual) para a contratação e demais cominações legais, nos seguintes casos:

- I – Cometer fraude fiscal;
- II – Apresentar documento falso;
- III – Fizer declaração falsa;
- IV – Comportar-se de modo inidôneo;
- V – Não executar total ou parcialmente o objeto do contrato.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Para os fins do inciso IV, reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos artigos 90, 92, 93, 94, 95, 96 e 97 da Lei n.º 8.666/1993 e a apresentação de amostra falsificada ou deteriorada.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Para infrações com definições de sanções especificadas no Termo de Referência, como descumprimentos por indisponibilidade ou por demora no atendimento, as

Proad TRT6\* n° 8.427/2019 (Pregão Eletrônico n° 10/2019)

Objeto: Serviços de acesso à Internet, por meio de circuito de banda larga fixa dedicada, com suporte técnico. 6

sanções relacionadas serão aplicadas por meio dos descontos respectivos, cumulativos e com valores integrais.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Para infrações sem definições de sanções especificadas no Termo de Referência, será aplicada multa de 10% do valor da mensalidade do contrato para os descumprimentos apurados.

**PARÁGRAFO QUARTO** – A aplicação de qualquer penalidade à **CONTRATADA** será sempre precedida da oportunidade de ampla defesa, na forma da lei.

**PARÁGRAFO QUINTO** – Estima-se, para efeito de aplicação de multas, o valor global do contrato à época da infração cometida.

**PARÁGRAFO SEXTO** – Na aplicação das penalidades, a **CONTRATANTE** levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** - O valor da multa deverá ser recolhido diretamente à União e apresentado o comprovante à Seção Financeira da Secretaria de Orçamento e Finanças do **CONTRATANTE**, no prazo de 15 (quinze) dias contados da notificação, podendo ser abatido de pagamento a que a **CONTRATADA** ainda fizer jus, ou poderá ser cobrado judicialmente, nos termos do §1º do artigo 87 da Lei n.º 8.666/1993.

#### DA RESCISÃO

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA** – O presente contrato poderá ser rescindido nos casos previstos nos artigos 78 e 79 da Lei n.º 8.666/1993, sem prejuízo das penalidades estabelecidas neste instrumento.

#### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA** – A **CONTRATADA** deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo **CONTRATANTE** a tais documentos.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA** - O **CONTRATANTE** terá o direito de propriedade intelectual sobre toda a documentação e base de conhecimento porventura geradas durante a vigência contratual, inclusive roteiros técnicos e configurações de software, permitindo ao **CONTRATANTE**, a qualquer tempo, distribuir, alterar e utilizar o material sem quaisquer limitações.

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA** - Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei n.º 8.666/1993 e serão formalizadas mediante Termo Aditivo, a fim de atender aos interesses das partes e ao objeto deste contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA** – Os casos omissos serão decididos pelo **CONTRATANTE**, segundo as disposições contidas na Lei n.º 8.666/1993, na Lei n.º 10.520/2002 e nas demais normas aplicáveis.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA** – O **CONTRATANTE** providenciará a publicação do resumo do presente contrato no Diário Oficial da União – DOU.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA** – Fica eleito o foro da Justiça Federal na Cidade do Recife, Seção Judiciária de Pernambuco, para dirimir qualquer litígio oriundo do presente contrato que não puder ser administrativamente solucionado.

Proad TRT6\* n° 8.427/2019 (Pregão Eletrônico n° 10/2019)

Objeto: Serviços de acesso à Internet, por meio de circuito de banda larga fixa dedicada, com suporte técnico. 7

E, por estarem justos e acordados, foi o presente instrumento confeccionado em 02 (duas) vias de igual teor e para o mesmo fim, que vai subscrito pelo **CONTRATANTE** e pela **CONTRATADA** para que produza todos os efeitos legais.

Recife (PE), 07 de Agosto de 2019.

  
\_\_\_\_\_  
**CONTRATANTE - TRT6**

  
\_\_\_\_\_  
**CONTRATADA - EMPRESA**

**VISTO**



**CARLOS EDUARDO DE ALBUQUERQUE MELLO**  
Coordenador CLC/TRT 6ª Região

  
**RONALD DE SOUS PATRICIO FRANCO**  
Chefe do Núcleo de Contratos/CLC/TRT 6ª Região

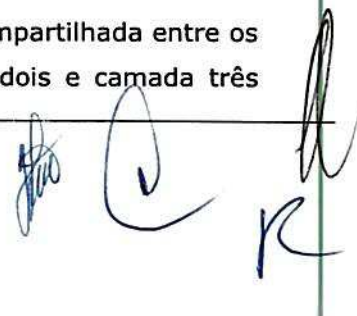
**Rosimere Cândida da Siqueira**  
Técnico Judiciário



## ANEXO I

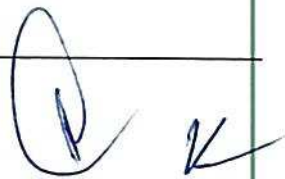
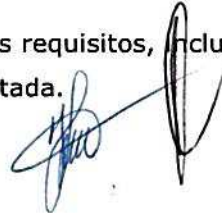
### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. O serviço deverá fornecer acesso à Internet através de conexões permanentes, dedicadas e exclusivas entre as dependências do Regional e a infraestrutura da contratada, obedecendo às normas técnicas vigentes.
2. O serviço deve incluir toda a infraestrutura necessária para fornecimento do serviço, incluindo instalação, ativação, equipamentos, softwares, suporte e manutenção.
3. As conexões devem ser fornecidas de modo simétrico, isto é, as taxas de transferência para os tráfegos de entrada devem ser idênticas às taxas de transferência para os tráfegos de saída durante toda a operação do serviço.
4. Para os itens 1, 2 e 4, a taxa de transferência deverá ser de 200 Mbps (duzentos megabits por segundo) e a contratada deverá disponibilizar um bloco de endereços IP com, no mínimo, 32 (trinta e dois) endereços de IP válidos e contíguos, roteáveis na Internet para cada circuito fornecido.
5. Para o item 3, a taxa de transferência deverá ser de 50 Mbps (cinquenta megabits por segundo) e a contratada deverá disponibilizar um bloco de endereços IP com, no mínimo, 8 (oito) endereços de IP válidos e contíguos, roteáveis na Internet.
6. As taxas de transferências deverão estar sempre disponíveis nas totalidades contratadas.
7. Não será aceita a agregação de múltiplos links para atingir as taxas de transferência contratadas.
8. O serviço deverá ser fornecido por meio de fibra óptica, para garantir requisitos de alto desempenho como imunidade às interferências eletromagnéticas e baixas taxas de atenuação.
9. A contratada deverá disponibilizar servidor DNS secundário com resolução direta e reversa para domínios já registrados pelo Regional.
10. O serviço deve permitir o funcionamento de rede privada virtual (VPN).
11. A contratada deve disponibilizar, configurar, gerenciar e manter roteador para atender ao serviço contratado.
12. A contratada deverá dar suporte ao serviço enviando técnico ao local de implantação para definir, configurar, implantar e testar o roteador e o acesso.
13. O roteador deve ter porta Ethernet para conexão aos equipamentos do Regional e ter comunidade SNMP v1/v2/v3 com acesso de leitura aos seus parâmetros.
14. A contratada deve garantir que não haja infraestrutura compartilhada entre os itens 1 e 4, incluindo: j) todos os equipamentos de camada dois e camada três



instalados, pela contratada, nas dependências da contratante; ii) roteadores de borda e de núcleo de rede nas dependências da contratada; iii) todos os cabos, conectores e fibras óticas que interligam os equipamentos mencionados em "i)" aos mencionados em "ii)".

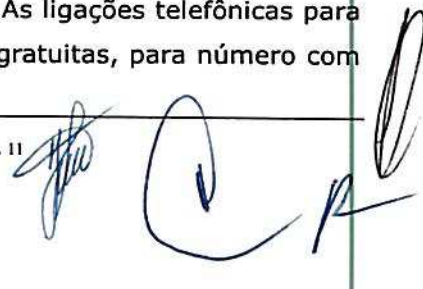
15. A contratante poderá verificar o cumprimento desses requisitos, inclusive com a realização de visitas técnicas às dependências da contratada.



## ANEXO II

### NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1. A contratada deve disponibilizar monitoração em tempo real do tráfego das conexões e informações sobre os serviços prestados por meio de um Portal de Acompanhamento dos Serviços.
2. Entende-se como Portal de Acompanhamento dos Serviços qualquer ferramenta de gestão acessível através da Internet por intermédio de um navegador web, com acesso restrito através de usuário/senha, e utilizando o protocolo HTTPS ou HTTP.
3. As estatísticas de desempenho do acesso à internet deverão ser atualizadas em intervalos de no mínimo 5 (cinco) minutos, sendo que a contratada deverá mantê-las disponíveis no portal por, no mínimo, 60 (sessenta) dias.
4. A medição de tráfego de acesso em tempo real não poderá causar qualquer degradação, deficiência ou interrupção na prestação do serviço contratado.
5. O serviço deve estar disponível sem interrupções em regime 24x7, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.
6. Eventuais intervenções por parte da contratada e que acarretem indisponibilidade do serviço devem ser agendadas com a contratante e realizadas em horários que não prejudiquem o andamento dos trabalhos em curso.
7. A contratada deverá definir e informar à contratante os nomes e os contatos dos seus funcionários prepostos (titular e substituto), que serão encarregados de acompanhar a prestação dos serviços. Esses funcionários deverão figurar como interlocutores da contratada com a contratante, dirimindo dúvidas e providenciando a normalização de situações extraordinárias, que eventualmente venham a ser identificadas. As substituições e/ou impedimentos desses funcionários deverão ser, de imediato, formalizadas à contratante.
8. A aplicação de sanções por descumprimentos dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) deve ser realizada por meio de descontos na fatura do mesmo mês em que forem verificados os descumprimentos. Esses descontos serão cumulativos, ilimitados e aplicados em valores integrais.
9. Antes de enviar a fatura para pagamento, a contratada deve encaminhar o relatório de monitoramento mensal dos serviços, que será confrontado com os registros de monitoramento da contratante. Após a confirmação do relatório, a contratada pode apurar os descontos devidos e emitir a fatura para pagamento.
10. A empresa contratada deverá disponibilizar central de atendimento telefônico, em regime 24X7, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, para abertura de chamados de assistência técnica para os serviços fornecidos. As ligações telefônicas para essa finalidade devem ser realizadas por meio de chamadas gratuitas, para número com prefixo 0800 ou similar, sem ônus para a contratante.



11. O procedimento de abertura de chamados de assistência técnica deverá cadastrar, no mínimo, as seguintes informações:

- a) código de identificação da contratante;
- b) código de identificação do circuito afetado;
- c) descrição do problema observado e;
- d) identificação e contatos do responsável pela abertura do chamado (contratante).

12. Cada chamado de assistência técnica deverá receber um código de identificação, que deverá ser informado ao responsável pela abertura do chamado. Esse código será utilizado para acompanhar o chamado e, quando for o caso, para apurar descontos por descumprimento dos níveis de serviço contratados.

13. A contratada deve contar com sistema de atendimento proativo, em que chamados de assistência técnica serão registrados automaticamente, com base na verificação de indisponibilidade do serviço por parte dos recursos de monitoramento da contratada. Esses chamados devem ser registrados com os mesmos atributos dos chamados telefônicos, mencionados anteriormente, exceto pelas informações de contato da contratante. Desse modo, será possível acompanhar o atendimento desse tipo de chamado e, quando for o caso, realizar a apuração de descontos por descumprimento dos níveis de serviço contratados.

14. O prazo para registro de chamados pelo atendimento proativo é de 30 minutos, contados entre o início da indisponibilidade do serviço e o registro do chamado proativo, ambos disponíveis nos recursos de monitoramento e de registros de chamados fornecidos pela contratada. O descumprimento desse prazo acarreta desconto de 5% do valor da mensalidade do circuito afetado, sem prejuízo dos demais descontos aplicáveis.

15. A contratada deverá iniciar o atendimento a um chamado de assistência técnica em, no máximo, 1 (uma) hora, contada a partir do registro de atendimento. Essa condição é válida para chamados abertos pela contratante e para chamados abertos pelo atendimento proativo. O descumprimento desse prazo acarreta desconto de 5% do valor da mensalidade do circuito afetado, sem prejuízo dos demais descontos aplicáveis.

16. O prazo para restabelecimento de indisponibilidade é de 4 (quatro) horas, contadas a partir do momento da abertura do chamado, mesmo que sejam necessárias substituições de peças ou de equipamentos. O descumprimento desse prazo acarreta desconto de 30% do valor da mensalidade do circuito afetado, sem prejuízo dos demais descontos aplicáveis.

17. A contratada deverá garantir latência média mensal inferior a 100 ms (cem milissegundos) para conexões nacionais. Caso esse limite seja ultrapassado, será aplicado desconto de 1% (um por cento) do valor da mensalidade do circuito afetado para cada 10 ms (dez milissegundos) de latência acima da meta estabelecida, sem prejuízo dos demais descontos aplicáveis.

18. A contratada deverá garantir taxa de perda média mensal de pacotes inferior a 2% (dois por cento). Caso esse limite seja ultrapassado, será aplicado desconto de 1% (um por cento) do valor da mensalidade do circuito afetado para cada 1% (um por cento) de perda de pacotes acima da meta estabelecida, sem prejuízo dos demais descontos aplicáveis.

19. Considera-se a duração de uma indisponibilidade como o período em que um circuito apresentar falha, seja por inoperância total, seja por inoperância parcial que esteja em desacordo com os níveis mínimos de serviços.

20. A duração de uma indisponibilidade será calculada com base nos registros de monitoramento da contratada e confrontados com os registros de monitoramento da contratante. Em caso de divergência entre os dois monitoramentos, devem prevalecer os registros que representam a maior duração de indisponibilidade apurada para o circuito.

21. A disponibilidade mensal do circuito será calculada em ciclos de monitoramento de 1 (um) mês, respeitadas as variações nas quantidades de dias dos meses respectivos.

22. A cada ciclo de monitoramento do circuito deve corresponder uma taxa de disponibilidade superior a 99,8%, calculada desse modo:  
 $IDM = [(To - Ti) / To] * 100$ , em que

IDM = índice percentual de disponibilidade mensal do circuito.  
To = período de um mês de operação do circuito, calculado em minutos.  
Ti = somatório dos períodos de inoperância do circuito durante o período de operação de um mês, calculado em minutos.

23. Caso o índice percentual de disponibilidade mensal do circuito verificado seja inferior a 99,8%, para cada 0,01% (um centésimo por cento) de indisponibilidade será aplicado o desconto de 1% (um por cento) do valor da mensalidade do circuito afetado, sem prejuízo dos demais descontos aplicáveis.

24. Na ocorrência de duas ou mais indisponibilidades do mesmo circuito em intervalos inferiores a 4 (quatro) horas, contados entre cada restabelecimento do serviço e cada nova indisponibilidade, o período que vai do início da primeira falha ao final da última falha da série será considerado a **duração total da indisponibilidade**. Essa duração será considerada durante a verificação de descumprimentos dos níveis de serviços.

25. Não serão consideradas, para efeito de aplicação de sanções, as indisponibilidades programadas acordadas com a contratante e cuja duração não ultrapasse os limites planejados nesse acordo. Em caso de indisponibilidade programada que ultrapasse os limites acordados, deve ser registrado chamado de atendimento técnico considerando a duração adicional da indisponibilidade, sujeito às regras para aplicação de sanções por indisponibilidade do circuito.

26. Não serão consideradas, para efeito de aplicação de sanções, as indisponibilidades decorrentes de casos fortuitos e de força maior devidamente comprovados pela contratada e acatados pela contratante.

27. As recorrências de indisponibilidades semelhantes em um mês de referência serão avaliadas com base no grau de severidade de cada indisponibilidade e na recorrência de indisponibilidades com severidades semelhantes.

28. O grau de severidade de cada indisponibilidade será definido com base na já mencionada **duração total da indisponibilidade**, desse modo:

- a) Severidade Grau 1: indisponibilidade com duração inferior a 4 (quatro) horas, correspondente às somas dos prazos para registro e conclusão um atendimento;
- b) Severidade Grau 2: indisponibilidade com duração superior a 4 (quatro) horas e 1 (um) minuto e inferior a 7 (sete) horas, correspondente ao prazo anterior acrescido de novo prazo para conclusão de um atendimento;
- c) Severidade Grau 3: indisponibilidade com duração superior a 7 (sete) horas e 1 (um) minuto e inferior a 24 (vinte e quatro) horas, correspondente ao prazo anterior até o término de um ciclo de serviços da contratante;
- d) Severidade Grau 4: indisponibilidade com duração superior a 24 (vinte e quatro) horas e 1 (um) minuto, correspondente a um novo ciclo de serviços da contratante.

29. As recorrências de indisponibilidades com graus de severidades semelhantes no mesmo mês de referência acarretam sanções adicionais, desse modo:

- a) Duas ou mais indisponibilidades recorrentes de severidade grau 1: desconto de 2,5% do valor da mensalidade do contrato, para cada recorrência a partir da segunda, sem prejuízo dos demais descontos aplicáveis;
- b) Duas ou mais indisponibilidades recorrentes de severidade grau 2: desconto de 5% do valor da mensalidade do contrato, para cada recorrência a partir da segunda, sem prejuízo dos demais descontos aplicáveis;
- c) Duas ou mais indisponibilidades recorrentes de severidade grau 3: desconto de 10% do valor da mensalidade do contrato, para cada recorrência a partir da segunda, sem prejuízo dos demais descontos aplicáveis;
- d) Duas ou mais indisponibilidades recorrentes de severidade grau 4: desconto de 15% do valor da mensalidade do contrato, para cada recorrência a partir da segunda, sem prejuízo dos demais descontos aplicáveis.

30. Os serviços prestados pela empresa contratada nas dependências da contratante deverão ser realizados por técnicos devidamente identificados. A contratante poderá solicitar comprovação do vínculo empregatício do(s) técnico(s) da empresa contratada em qualquer momento.