**ANEXO I**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

(Processo Administrativo nº 599/2018)

1. DO OBJETO
   1. Contratação de empresa especializada, que possua autorização da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), na prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), com o provimento de banda larga para acesso à Internet, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **Especificação** | **CATSER** | **Quantidade** | **Unidade** | **Custo estimado mensal** | **Custo estimado anual** |
| 1 | SCM – banda larga de 200 Mbps mínimos de Download e taxa de Upload de pelo menos 40% da taxa de Download. Franquia de Dados Mínima de 200Gb. Deve incluir modem com roteador wi-fi, cedido em forma de comodato. | 26484 | 01 | Serviço | R$ 205,80 | R$ 2.469,60 |

1. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO
   1. O CAU/RS conta com circuito primário de acesso à Internet, através de Link de IP Dedicado 100 Mbps, via fibra ótica. Este contrato é atendido pelo fornecedor Vogel Telecom, chamado aqui de Link Principal.
   2. Os sistemas utilizados pelo CAU/RS para o atendimento ao Arquiteto e Urbanista e mesmo os sistemas Administrativos, são acessíveis via Internet. Com a crescente dependência dos profissionais aos links de dados, faz-se necessária a garantia de disponibilidade deste serviço 100% do tempo em que eles estão presentes no Conselho.
   3. Além disso, o CAU/RS conta com um volume expressivo de reuniões que ocorrem em sua sede, com a presença de pessoas externas à esta Autarquia. Estes convidados não possuem acesso à Internet através do Link Principal, por motivos de segurança e para não prejudicar o tráfego de dados da prestação de serviço ao seu público alvo. Os acessos dos visitantes são realizados através de serviço de Banda Larga ADSL 240Mbps, acessível via Wifi. Este serviço, chamado de Link Secundário, é fornecido hoje pela Claro S.A. (serviço NET Virtua).
   4. O Link secundário está configurado no Firewall do CAU/RS como contingência. No caso de o Link Principal cair, automaticamente entra no ar o Link Secundário. Ou seja, há a necessidade da instituição em contar com uma infraestrutura de Link Secundário, capaz de assumir os serviços básicos prestados pelo Link Primário e, em condições normais de operação, também permitir failover de acesso.
   5. Desta forma, com o vencimento do contrato do Link Secundário em vias de ocorrer, pretende-se a contratação de um serviço de internet de contingência para garantir, ainda que de forma restrita, condições mínimas de acesso a determinados serviços acessados via Internet, em situações de completa indisponibilidade dos circuitos de comunicação do Link Principal, e em casos onde o Link Principal esteja 100% operacional, servir de acesso à Internet para os visitantes do CAU/RS.
   6. Justifica-se o objeto pela essencialidade da comunicação contínua e facilitada entre os servidores do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Rio Grande do Sul (CAU/RS) mantendo em funcionamento as linhas telefônicas do CAU/RS;
   7. Os serviços de telefonia são essenciais à operacionalização dos serviços públicos prestados pelo CAU/RS, proporcionando agilidade e qualidade no atendimento ao público interno e externo, e a sua interrupção comprometeria sobremaneira as atividades desenvolvidas no âmbito deste Órgão.
   8. Os quantitativos estipulados para elaboração da planilha de formação de preços pautaram-se em consumo no contrato anterior do mesmo serviço, conforme demonstrado no Anexo II.
2. LEGISLAÇÃO
   1. Lei nº 4.117, de 27/08/1962 - Institui o Código Brasileiro de Telecomunicações;
   2. Decreto nº 4.733, de 10/06/2003 - Dispõe sobre políticas públicas de telecomunicações e dá outras providências;
   3. Lei nº 8.078, de 11/09/1990 - Código de Defesa do Consumidor;
   4. Lei nº 9.472, de 16/07/1997 - Lei Geral de Telecomunicações;
   5. Decreto n° 2.271, de 07/07/1997 - Contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional;
   6. Resolução Anatel nº 614, de 28 de maio de 2013 - Aprova o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia e altera os Anexos I e III do Regulamento de Cobrança de Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélite.
   7. Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011 - Aprova o Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM).
3. DENIFIÇÕES
   1. Para efeitos deste Termo de Referência, devem ser consideradas as definições que seguem:

|  |  |
| --- | --- |
| **TABELA I** | |
| **Denominação** | **Descrição** |
| **SCM** | Serviço de Comunicação Multimídia - serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à Internet, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço. |
| **Largura de Banda** | Medida da capacidade de transmissão de um determinado meio, conexão ou rede, determinando a velocidade que os dados passam através desta rede específica. |
| **xDSL** | Consiste em um conjunto de tecnologias para transmissão digital de dados que atua entre o assinante e a central telefônica, ou seja, transmite dados através da rede de telefonia. |
| **Modem** | Dispositivo eletrônico que modula um sinal digital em uma onda analógica, pronta a ser transmitida por um meio físico analógico, e que demodula o sinal analógico e reconverte-o para o formato digital original. |
| **Endereço IP** | Número que identifica um dispositivo em uma rede (um computador, impressora, roteador, etc.). |
| **LAN** | Acrônimo de Local Area Network, é o nome que se dá a uma rede de caráter local, e cobrem uma área geográfica reduzida, tipicamente um escritório ou uma empresa, e interligam um número não muito elevado de entidades. |
| **Meio Físico** | Meio de transmissão através do qual se dá a comunicação de dados. |
| **Arquitetura TCP/IP** | Conjúnto de protocolos de comunicação entre ucomputadores em rede uutilizado na Internet. |
| **Telefonia IP** | Comunicações telefônicas realizadas por redes TCP/IP. |
| **VoIP** | Transmissão de voz sobre o protocolo IP através da internet ou de qualquer outra rede de computadores. |
| **VPN** | Virtual Private Network: rede privada, construída sobre a infraestrutura de uma rede pública. |
| **Plano Básico de Serviços** | Plano de serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os usuários dos serviços de telefonia, registrado na ÃNÃTEL; |
| **Plano Alternativo de Serviços** | Plano opcional ao Plano Básico de Serviço, homologado pela ANATEL, sendo a de estrutura de preços definida pela Prestadora, visando à melhor adequação da prestação do serviço para o atendimento às necessidades do mercado; |

1. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS 
   1. O objeto deste Termo de Referência é um serviço comum, conforme disposto na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, continuado e sem mão-de-obra exclusiva;
   2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto n° 2.271, de 1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.
   3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.
2. VISTORIA
   1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria FACULTATIVA nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9 horas às 13 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelos números (51) 3094-9814.
   2. A vistoria poderá ser realizada até 24 (vinte e quatro) horas antes e deve ser agendada até 48 (quarenta e oito) horas antes da data prevista para a abertura da licitação.
   3. A não realização da visita não admitirá ao licitante qualquer futura alegação de óbice, dificuldade ou custo não previsto para execução do objeto ou obrigação decorrente desta licitação.
3. DA CARACTERÍSTICA DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)
   1. Será admitido o uso de tecnologias como ADSL, VDSL, cable modem, fibra ótica, soluções equivalentes ou superiores, contanto que atenda às especificações deste Edital e seus Anexos, bem como regulamentações e arcabouços jurídicos que se enquadrem;
   2. Deverão ser fornecidos todos os equipamentos, meio de transmissão e serviços de instalação necessários à conexão com a rede local do CAU/RS;
   3. Os links de acesso à internet deverão possuir dimensionamento correto para garantir a transmissão de dados de acordo com as velocidades contratadas.
   4. O acesso provido deve possibilitar comunicação direta com a internet, sem a necessidade de contratação de provedores ou serviços de terceiros. No caso de haver esta necessidade, deverá ser realizada através da contratação de provedor gratuito;
   5. A solução fornecida deverá possibilitar que um microcomputador, dotado de placa de rede, seja conectado diretamente aos equipamentos do prestador de serviços e acesse a internet sem nenhum impedimento.
   6. O acesso não pode possuir nenhum tipo de restrição de uso, deve operar 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem restrição de tipo de dados trafegados, porta lógica ou serviço.
   7. Se o CAU/RS consumir toda a franquia de dados dentro do mês, será permitida a diminuição da velocidade de acesso, mas não será permitido o corte do fornecimento. A velocidade deverá voltar ao normal assim que houver o início de novo mês;
   8. A CONTRATADA se obriga a garantir a disponibilização de ferramentas de autenticação que garantam a segurança dos serviços prestados e inviolabilidade dos dados trafegados;
   9. Todos os custos para instalação, ativação e demais necessidades, inclusive se houver necessidade de vinculação a linhas telefônicas convencionais, caberão à Contratada, devendo estar inseridos na proposta;
   10. Deverá ser fornecido um modem / roteador wireless, em regime de comodato, que deverá ser configurado pela CONTRATADA, sem ônus para o CAU/RS. A CONTRATADA deverá providenciar, em caso de falhas ou problemas técnicos, a troca do equipamento, também sem ônus algum para o CONTRATANTE;
   11. A CONTRATADA deverá oferecer ao CAU/RS a possibilidade de consulta ao extrato detalhado da conta no site da operadora e sistema de gestão de conta on-line. Também deverá ser possível acesso às informações detalhadas do consumo dos dados da franquia utilizada, tanto do mês atual como dos últimos 12 meses;
   12. O cabeamento interno da rede que liga o dispositivo da CONTRATADA aos demais dispositivos da rede interna (rede LAN) é de responsabilidade do CAU/RS;
   13. Os serviços propostos não poderão ter bloqueio de nenhum protocolo ou porta de serviço da arquitetura TCP/IP;
   14. Por ser um serviço de contingência, não será permitido ao vencedor utilizar a mesma rota de conexão ou mesmo Meio Físico utilizado pelo CAU/RS em seu Link Principal.
   15. A Prestadora do SCM deve oferecer um Plano Básico de Serviço, entendido como o Plano de Serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os Usuários ou interessados no SCM.
   16. A Prestadora de SCM pode oferecer Planos Alternativos de Serviço, disponíveis a todos os Usuários ou interessados no SCM, opcionais ao Plano Básico de Serviço, sendo a estrutura de preços definida pela Prestadora, visando a melhor adequação da prestação do serviço para o atendimento do mercado.
   17. A Prestadora deve dar ampla publicidade a seus Planos de Serviços e alterações, com antecedência mínima de 2 (dois) dias de sua comercialização, contendo, entre outras informações, os valores, em moeda corrente, a serem efetivamente praticados, assim como os descontos oferecidos. Todos os Planos de Serviço da Prestadora devem estar disponíveis em sua página na Internet.
   18. O valor, a forma de medição e os critérios de cobrança dos serviços prestados serão estabelecidos nos Planos de Serviço, conforme regulamentação específica.
       1. Para o SCM, os parâmetros para a medição da qualidade são aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o Regulamento de Gestão da Qualidade da Serviço de Comunicação Multimídia - RGQ-SCM (Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011);
   19. O perfil de franquia de dados constante no Anexo II, em decorrência de sua natureza estimativa, não indica nenhum compromisso futuro de utilização ou consumo, não podendo se constituir em fator limitador dos serviços objeto da contratação, bem como servirá tão somente de referência para as licitantes formularem suas propostas e para possibilitar análise das propostas pelo CAU/RS. A futura CONTRATADA deverá atender à demanda da contratante mesmo que o consumo da franquia de dados seja superior ou inferior ao constante no referido anexo;
   20. No que tange ao disposto no subitem 7.19, a redução do consumo estimado não implicará, sob hipótese alguma, reajustes de tarifas, diminuição ou eliminação de descontos concedidos.
4. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS
   1. Todos os equipamentos, materiais (exceto cabeamento interno) e serviços necessários para a instalação e ativação dos serviços serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE;
   2. Todos os equipamentos e materiais serão de responsabilidade da CONTRATADA e deverão ser substituídos em caso de falhas, se comprovado defeito de fabricação, após laudo técnico emitido pela assistência técnica do fabricante, sem custo adicional, bem como sua substituição temporária, enquanto os mesmos recebem reparos, salvo nos seguintes casos:
      1. Caso fortuito ou força maior desde que devidamente comprovado pelo usuário e o órgão gestor do contrato;
      2. Operação inadequada, falha ou mau funcionamento de equipamentos não fornecidos pela CONTRATADA;
      3. Falha de equipamento sob a responsabilidade da CONTRATANTE;
      4. Falha na infraestrutura da CONTRATANTE.
   3. O modem / roteador wireless a ser fornecido, em comodato, deve ter ao menos as seguintes características:
      1. O equipamento deverá ser novo e fornecidos com todos os cabos, conectores, manuais e quaisquer outros elementos acessórios necessários ao seu perfeito funcionamento e adequação ao ambiente já instalado;
      2. Deverá apresentar compatibilidade tecnológica com a rede e serviços prestados pela CONTRATADA;
      3. Deverá permitir tráfego de dados com velocidade de transmissão de dados média não inferior a estipulada neste Termo de Referência;
      4. A CONTRATADA se obriga a designar um responsável para realizar a instalação do modem / roteador no equipamento da CONTRATANTE, incluindo a instalação e configuração do software e os parâmetros de identificação e a senha para a plena utilização dos serviços;
      5. O equipamento deverá, preferencialmente, operar em duas faixas de frequência diferentes: 2,4 GHz e 5 GHz;
      6. Deverá possuir pelo menos quatro portas LAN RJ 45;
      7. Deverá possuir protocolos de conexão 802.11 a/b/g/n/ac ou maior;
      8. Deverá possuir velocidade wireless de pelo menos 200 Mbps na distância máxima do alcance.
      9. Deverá permitir gerenciamento remoto;
      10. Deverá possuir suporte a DHCP;
      11. Alimentação Bivolt;
      12. O equipamento deverá ser fornecido mesmo que o vencedor do certame seja o atual fornecedor do Link Secundário, de forma a haver atualização tecnológica do aparelho atualmente cedido ao CAU/RS.
5. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
   1. A execução dos serviços será iniciada em até **15 (quinze) dias** da assinatura do contrato
6. DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS
   1. Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de **7 (sete) dias úteis**, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta;
   2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades;
   3. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **5 (cinco) dias**, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado;
      1. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.
   4. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato;
   5. A CONTRATANTE efetuará as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com o art. 36, §8º da IN SLTI/MPOG N. 02/2008;
   6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.
7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE
   1. Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em particular no que se refere aos níveis de serviço e sanções administrativas;
   2. Garantir, quando necessário, o acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências que receberão as instalações do serviço contratado, para execução dos serviços referentes ao objeto contratado, após o devido cadastramento dos referidos empregados pela CONTRATANTE;
   3. Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitados pelo consultor designado pela CONTRATADA;
   4. Assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado pelas demais prestadoras dos serviços objeto do contrato, de forma a garantir que lhe continuem a ser os mais vantajosos;
   5. Providenciar as assinaturas pela CONTRATADA no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (TCMS) e na Declaração de Ciência de TCMS, conforme anexos V e VI;
   6. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado como Fiscal do Contrato, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
   7. Realizar a gestão contratual através do servidor designado como Gestor do Contrato, que indicará as sanções administrativas quando cabíveis, assegurando à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório;
   8. Solicitar, sempre que julgar necessário, a comprovação do valor vigente dos preços na data da emissão da Nota Fiscal;
   9. Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Fiscal ou Gestor do Contrato, que de tudo dará ciência à Administração, conforme art. 67 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;
   10. Emitir, por intermédio do gestor do contrato, pareceres sobre os atos relativos à execução do contrato, em especial, quanto ao acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços, à exigência de condições estabelecidas na licitação e à proposta de aplicação de sanções;
   11. Efetuar o pagamento somente dos serviços utilizados de acordo com as condições contratuais, e no caso de cobrança indevida, a Contratante poderá glosar os valores que considerados em desacordo com o contrato. Após a notificação da glosa, a Contratada terá prazo de 15 dias corridos para questionar os valores glosados, sob pena de aceitar a glosa;
   12. Manter arquivado, junto ao processo administrativo, o contrato a ser firmado e toda a correspondência trocada pelas partes contratantes.
   13. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
   14. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN nº 05/2017.
8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA
   1. Efetuar a prestação do serviço de comunicação multimídia (SCM), em conformidade com as concessões, autorizações e permissões que lhe forem outorgadas pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações;
   2. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou no Distrito Federal, bem como, ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL;
   3. Iniciar a prestação dos serviços no máximo em **15 (quinze) dias** corridos após a assinatura do contrato;
   4. Fornecer, de maneira contínua e ininterrupta, atendendo a todas as necessidades do CAU/RS, os serviços contratados em conformidade com as especificações;
   5. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
   6. Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.
   7. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
   8. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
   9. Prestar o serviço objeto desta contratação 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas;
   10. Nos casos de interrupções programadas, a interrupção deve ser comunicada ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, conforme art. 31, §2º da Resolução da ANATEL n.º 426 de 09/12/2005, sendo que a manutenção deverá ocorrer, preferencialmente, fora do horário normal do expediente (o horário do CAU/RS é das 08:00hs as 18:00hs);
   11. Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com atendimento 24 (vinte e quatro) horas, no caso do “call center”, além de designar contato para um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, disponível em horário comercial;
   12. Reportar por escrito à CONTRATANTE, em até 24h da assinatura do contrato, sobre a designação de um consultor idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência;
   13. No momento do afastamento do consultor (subitem 12.10) definitivamente ou temporariamente, a CONTRATADA deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto em até 24h do informe do afastamento à CONTRATANTE;
   14. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
   15. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
   16. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;
   17. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;
   18. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
   19. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
   20. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
   21. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
   22. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
   23. Disponibilizar à CONTRATANTE: e-mail, telefone, endereço e nome de contato da CONTRATADA para o envio de possíveis termos aditivos para renovações contratuais.
   24. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE por intermédio de consultor designado para acompanhamento do contrato no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas corridas;
   25. Não veicular dados ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
   26. Assegurar o acesso gratuito aos serviços públicos de emergência fixados em regulamentação editada pela Anatel;
   27. Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;
   28. Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram a CONTRATADA, independente de solicitação;
   29. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
   30. Apresentar fatura dos gastos mensais com o serviço de banda larga, especificando o consumo em Gigabyte;
   31. Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas a esta contratação;
   32. Levar, imediatamente, ao conhecimento do Gestor do Contrato, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis;
   33. Assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação oriunda deste Termo de Referência;
   34. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço;
   35. Caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato para a CONTRATANTE, sem qualquer ônus para a mesma;
   36. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE que não seja em absoluto cumprimento ao contrato em questão;
   37. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
   38. A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas;
   39. A CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso de manutenção de sigilo em razão do trabalho vinculado ao contrato assinado. Pela mesma razão a CONTRATADA deverá providenciar a declaração de ciência do termo de manutenção de sigilo, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação;
   40. A CONTRATADA deverá sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do art. 65 da Lei n° 8.666/93. Quais sejam os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato;
   41. A entrega dos aparelhos deverá ser realizada pela CONTRATADA na sede do CAU/RS: Rua Dona Laura, nº 320, 14º Andar - Bairro Rio Branco, Porto Alegre, RS;
   42. Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação.
9. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO
   1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997;
   2. O representante da CONTRATANTE deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato;
   3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência;
   4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 34 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, quando for o caso;
   5. O fiscal ou gestor do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993;
   6. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas;
   7. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, baseando-se também no especificado nos níveis de serviço e subitem 18.3, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993;
   8. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993;
   9. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.
10. ALTERAÇÃO SUBJETIVA
    1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.
11. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
    1. O proponente que, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar o Contrato, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, não mantiver a proposta, fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal ficará impedido de licitar e de contratar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas e demais cominações legais;
    2. Pela recusa em assinar o Contrato, ou retirar a Nota de Empenho, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a regular convocação, o proponente poderá ser penalizado com multa no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total estimado do Contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no parágrafo anterior;
    3. Nos casos de inadimplemento na prestação dos serviços, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, conforme o serviço prestado que notificará a CONTRATADA, atribuindo pontos para as ocorrências segundo a tabela abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **OCORRÊNCIAS** | PONTOS |
| Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registro das ocorrências (por chamada não atendida) | 0,3 |
| Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência | 0,3 |
| Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia | 0,3 |
| Cobrança por serviços não prestados | 0,3 |
| Cobrança fora do prazo estabelecido na regulamentação pertinente | 0,3 |
| Cobrança de valores em desacordo com o contrato, por grupo de 10 itens | 0,3 |
| Não apresentar corretamente e/ou não respeitar o prazo mínimo de 10 dias úteis entre a data de entrega e a data de vencimento da fatura, para entrega física da Nota Fiscal dos serviços prestados no mês, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico, incluindo detalhamento das chamadas e valor total do serviço, que deverão conter todos os tributos e encargos, conforme preços contratados no processo licitatório. | 1,0 |
| Atraso na ativação dos serviços, nas alterações de características técnicas ou nas alterações de endereço, para cada 5 dias corridos de atraso | 0,3 |
| Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, para cada 24 horas de atraso | 0,3 |
| Deixar de informar e apresentar o consultor e seu substituto à CONTRATANTE em caráter definitivo ou temporário | 0.3 |
| Não manter a velocidade constante durante a execução do contrato, ocorrendo em um SLA abaixo de 99% durante a vigência do contrato. | 0,3 |
| Não restabelecer o sinal, em caso de interrupção, em um prazo máximo de 06 (seis) horas, salvo motivo de força maior. | 0,3 |
| Interrupção da prestação dos serviços SCM (para cada hora totalizada pela soma de interrupções), sem comunicação prévia e acordada com a CONTRATANTE | 1,0 |
| Equipamentos avariados não corrigidos ou trocados, em um prazo de 6 horas (úteis). | 1,0 |
| Parada programada avisada com prazo superior a 5 (cinco) dias úteis. | 0,3 |

* 1. A cada registro de ocorrência será apurado o somatório da pontuação das ocorrências acumuladas no período de 12 (doze) meses anteriores ao fato gerador de cada um dos serviços separadamente. Esta pontuação servirá como base para que a CONTRATANTE aplique as seguintes sanções administrativas, de modo que, atingindo o quantum necessário à configuração de uma sanção, esta será imediatamente aplicada, observado o processo administrativo:

|  |  |
| --- | --- |
| **PONTUAÇÃO ACUMULADA** | **SANÇÃO** |
| 1 (um) ponto | Advertência |
| 2 (dois) pontos | Advertência |
| 3 (três) pontos | Advertência |
| 4 (quatro) pontos | Multa correspondente a 2% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção |
| 5 (cinco) pontos | Multa correspondente a 4% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção |
| 6 (seis) pontos | Multa correspondente a 6% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção |
| 7 (sete) pontos | Multa correspondente a 8% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção |
| 8 (oito) pontos | Multa correspondente a 10% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção |
| 9 (nove) pontos | Multa correspondente a 12% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção e avaliação da viabilidade de continuação do contrato |

* 1. A quebra ou violação do sigilo telefônico e/ou de dados, a qualquer momento, ensejará a Rescisão Unilateral do Contrato, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, salvo por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal;
  2. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
     1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
     2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
     3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
  3. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999;
  4. A autoridade competente, na aplicação das sanções, 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;
  5. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

1. GARANTIA DE INSPEÇÃO E DILIGÊNCIAS
   1. A CONTRATANTE reserva-se o direito de realizar inspeções e diligências a qualquer momento a fim de avaliar a efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA.

Porto Alegre, 18 de junho de 2018

Márcia Pedrini

Coordenadora de TI

Gelson Luis Benatti

Gerente de Planejamento

De acordo. Aprovo o Termo de Referência nos moldes delineados, à vista de todo o detalhamento descrito no referido documento.

Tiago Holzmann da Silva

Presidente do CAU/RS