



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DE RORAIMA**

TERMO DE CONTRATO Nº 44/2022 PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LINK REDUNDANTE DE ACESSO À INTERNET PERMANENTE, DEDICADO E EXCLUSIVO, PARA ATENDER AO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RORAIMA, QUE ENTRE SI CELEBRAM A PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA INFORR COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA – EPP .

A PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RORAIMA, neste ato denominada **CONTRATANTE**, com sede na Av. Santos Dumont, nº 710, São Pedro – Boa Vista/RR, inscrita no CNPJ sob o nº 84.012.533/0001-83, representada pela Procuradora-Geral de Justiça, **JANAÍNA CARNEIRO COSTA**, e de outro lado, a empresa **INFORR COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA – EPP**, inscrita no CNPJ sob o nº 21.648.941/0001-06, estabelecida no endereço Rua Manganês, nº 338, Bairro Jóquei Clube, nesta cidade de Boa Vista/Estado de Roraima, Telefone: (95) 3621-6801, neste ato denominada **CONTRATADA**, representada por **RUANDSON DE SOUZA ALVES**, portador do RG Nº 395769-1 SSP/RR e CPF Nº 041.340.882-59, resolvem celebrar o presente **CONTRATO**, instruído pelo Processo Administrativo SEI nº 19.26.100000.0007439/2022-25, originado no Pregão Eletrônico nº 14/2022, mediante as cláusulas e condições que seguem:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente instrumento tem por objeto a contratação de **serviço de natureza contínua de link redundante de acesso à internet permanente, dedicado e exclusivo** entre a Rede de Dados do Ministério Público de Roraima - MPRR e a rede mundial de computadores – Internet, com fornecimento dos equipamentos necessários à execução do serviço e suporte técnico, pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses. A Taxa de Transmissão inicial será de 200 Mbps (duzentos megabits por segundo) com possibilidade de expansão, conforme especificações técnicas descritas no Termo de Referência (Anexo I do Edital) e Proposta Comercial apresentada no Pregão Eletrônico nº 14/2022.

1.2. O objeto será fornecido mediante execução indireta, por empreitada por preço unitário.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DOS DOCUMENTOS

2.1. Fazem parte integrante deste Contrato, independentemente de transcrição e anexação, com plena validade, salvo naquilo que por este Contrato tenha sido modificado, os seguintes documentos:

2.1.1. EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 14/2022 E ANEXOS.

2.1.2. PROPOSTA DE PREÇOS APRESENTADA PELA CONTRATADA.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO

3.1. O valor global da presente contratação perfaz a importância de **R\$ 135.000,00 (cento e trinta e cinco mil reais)**, já inclusos todos os impostos, taxas, tributos, fretes, contribuições e despesas diretas e indiretas necessárias, cujo preço foi aquele discriminado pela Contratada em sua proposta.

3.2. As despesas decorrentes da presente aquisição deverão ser empenhadas na Classificação Funcional Programática 03091004.2182, Categoria Econômica e Elemento de Despesa 339040, Subelemento 11, Fonte 101, onde existem recursos orçamentários disponíveis.

4. CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

4.1. Além das obrigações principais e acessórias descritas no TR - Termo de Referência DTI (0529611), cabe à **CONTRATANTE**, ainda:

4.1.1. Vetar o emprego de qualquer serviço que considerar incompatível com as especificações apresentadas na

proposta da CONTRATADA, que possa ser inadequado, nocivo, danificar seus bens patrimoniais ou ser prejudicial à saúde dos servidores.

4.1.2. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, prazo de até **10 (dez) dias úteis** após o aceite definitivo, por meio de ordem bancária, creditada em conta corrente da Contratada.

4.1.3. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

4.1.4. Preencher e enviar a Ordem de Fornecimento de Bens/Serviços de acordo com os critérios estabelecidos neste instrumento.

4.1.5. Receber o serviço entregue pela CONTRATADA, que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções a serem realizadas, devendo assinar ao final o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO.

4.1.6. Recusar com a devida justificativa qualquer material entregue fora das especificações constantes na proposta da CONTRATADA.

4.1.7. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento da fatura emitida pela CONTRATADA dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato.

4.1.8. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento do produto.

4.1.9. A CONTRATANTE designará um Fiscal para executar a fiscalização do Contrato, o qual será responsável pelo registro, por meio de relatório, de todas as ocorrências e deficiências verificadas, cuja cópia será encaminhada à CONTRATADA, objetivando o imediato saneamento das irregularidades apontadas.

4.1.10. A CONTRATANTE providenciará, a sua conta, a publicação resumida do instrumento de contrato na imprensa oficial, que é condição indispensável para sua eficácia em atendimento ao artigo 61, parágrafo único da Lei nº 8.666/93.

5. CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1. Fornecer serviço de comunicação de dados com IP permanente, dedicado e exclusivo entre a Rede de Dados do MPRR e a rede mundial de computadores – Internet, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência;

5.2. Disponibilizar Central de Atendimento, que deverá permitir a abertura e fechamento de chamados de suporte técnico com ligação gratuita (0800), e-mail e portal, conforme períodos e condições estabelecidas no Termo de Referência e seus Anexos;

5.3. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do DTI referente a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades das manutenções previstas;

5.4. Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados causarem ao patrimônio do MPRR ou a terceiros, por ocasião da prestação dos serviços, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente;

5.5. Arcar com todos os encargos sociais trabalhistas, tributos de qualquer espécie que venham a ser devidos em decorrência da execução do serviço contratado, bem como custos relativos ao deslocamento e estada de seus profissionais, caso exista;

5.6. Utilizar as melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às especificações contidas no Contrato, Termo de Referência e seus Anexos;

5.7. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos e condições não sejam cumpridas;

5.8. Comunicar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato ou equipe por ele indicada, todas as ocorrências anormais ou de comprometimento da execução do serviço contratado;

5.9. Entregar mensalmente, para fins de controle e pagamento, relatório de prestação de serviço de suporte técnico realizados no período. Deverão constar, no mínimo, as seguintes informações:

5.9.1. Relação de todos os chamados ocorridos no período, incluindo data e do início e término do atendimento; identificação do problema;

5.9.2. providências adotadas para o diagnóstico e solução definitiva;

5.9.3. data e hora do início e término da solução definitiva;

5.9.4. identificação do técnico do DTI que solicitou e validou o serviço; identificação do serviço, bem como outras técnico hora hora; bem como outras informações pertinentes;

5.10. Entregar mensalmente, para fins de controle e pagamento, relatório descritivo, contendo as informações necessárias para aferição da qualidade dos serviços prestados, conforme critérios e condições estabelecidas no Termo de Referência e seus Anexos. Deverão constar, no mínimo, as seguintes informações:

5.10.1. Disponibilidade do link;

- 5.10.2. utilização do link;
- 5.10.3. latência média;
- 5.10.4. taxa de erros média, tempo médio de resposta;
- 5.10.5. pacotes perdidos (percentual);
- 5.11. A Contratada deverá fornecer acesso à plataforma de monitoramento e gerência de disponibilidade.
- 5.12. A Contratada deverá realizar automaticamente a abertura de chamados, caso detecte alguma anomalia no serviço prestado. Esse chamado deverá ser comunicado à equipe técnica designada pelo Gestor do Contrato por meio de e-mail e telefone.
- 5.13. Prestar suporte a todas as funcionalidades presentes e necessárias para que o serviço seja efetivamente prestado;
- 5.14. Fornecer um serviço com suporte a aplicações TCP/IP, obedecendo às recomendações do IETF (Internet Engineering Task Force);
- 5.15. Fornecer dispositivos roteadores, de sua propriedade, para provimento da conexão do link de comunicação de dados;
- 5.16. Os roteadores a serem fornecidos deverão atender às exigências técnicas constantes neste Contrato:
- 5.16.1. Os roteadores permanecerão dedicados ao serviço durante o da prestação de serviço, podendo somente ser transcorrer desativados ao término do Contrato ou por solicitação do MPRR;
- 5.16.2. Eventuais substituições dos roteadores estarão sujeitas à autorização MPRR, após comprovada a conformidade do novo dispositivo com as especificações definidas no Termo de Referência e seus Anexos;
- 5.16.3. Os roteadores deverão ser substituídos por outros de maior sempre que sua utilização descumprir o definido no nível de capacidade qualidade do serviço;
- 5.16.4. O MPRR também poderá realizar o monitoramento dos roteadores assim como do link de comunicação, devendo a Contratada prestar suporte técnico quando solicitado;
- 5.16.5. A administração dos roteadores será de responsabilidade da que deverá também fornecer acesso (usuário e senha) com administrador à equipe técnica designada pelo Contratada permissão de Gestor do Contrato;
- 5.16.6. A contratada deverá permitir configurações SNMP nos ativos de forma que possibilite a gerência dos equipamentos e instalados serviços disponibilizados por meio de ferramentas usadas pelo MPRR.
- 5.16.7. A contratada deverá efetuar backup semanal das configurações dos ativos instalados no MPRR durante toda a vigência do contrato e a retenção desses dados deverão ficar armazenados durante no mínimo 1 ano.
- 5.17. O MPRR poderá, em função de suas necessidades e a seu juízo, demandar a execução de ações coordenadas entre os provedores dos links de comunicação de dados visando à adequada prestação do serviço e o seu aperfeiçoamento;
- 5.18. A Contratada, sempre que solicitada, deverá fornecer os endereços IP de seus POPs ao MPRR para a aferição do serviço;
- 5.19. A contratada deverá fornecer serviço de resolução de nomes (DNS) de acordo com a RFC 2317 e que contemple DNS Primário, secundário, reverso, zonas, forwarders, DNSSEC, dentre outros requisitos, baseados em padrões internacionais deste serviço, que venham a ter sua implementação definida pelo MPRR.
- 5.20. Qualquer alteração no DNS deverá ser atendida em um período máximo de 48 (quarenta e oito) horas:
- 5.20.1. A partir da primeira hora de atraso e para cada hora subsequente de atraso, será aplicado o desconto de 1/30 do valor mensal do respectivo serviço.
- 5.21. Prover e implementar, quando solicitado pelo MPRR, toda a configuração relacionada ao protocolo BGP-4, em conformidade com a RFC ("Request for Comment) 1771, incluindo configuração de vizinhança e circuito;
- 5.22. A contratada proverá roteamento externo por meio do protocolo BGP-4;
- 5.23. A contratada disponibilizará serviços de NTP ("Network Time Protocol") stratum-2 para o sincronismo de horário nos servidores da contratante;
- 5.24. A rede deverá permitir a utilização e divulgação endereçamento definido em bloco CIDR e Sistema Autônomo pertencentes e/ou definido pelo MPRR. A Contratada se responsabilizará pelo anúncio BGP dos números do Sistema Autônomos pertencentes e/ou indicados pelo Ministério, de CIDR especificado, pela implementação de traduções de endereços, na eventualidade do esquema de numeração IP do MPRR implicar em dificuldades de roteamento;
- 5.25. A fim de possibilitar a alta disponibilidade de seus serviços e publicações, o MPRR poderá, a seu critério, solicitar a Contratada e/ou realizar através de sua equipe a implementação de parâmetros e configurações através de ação conjunta entre operadoras que possibilite o balanceamento dos serviços de acesso e publicações.

6. CLÁUSULA SEXTA – DOS SERVIÇOS E DA EXECUÇÃO

6.1. Dos Requisitos do link de comunicação de dados.

- 6.2. A Contratada implantará o link de comunicação de dados, conforme especificações descritas a seguir:
- 6.2.1. Suportar protocolo de roteamento dinâmico (BGP) para IPv4 e IPv6;
- 6.2.2. Prover uma conectividade à Internet, com taxa de transmissão inicial de 200 Mbps (duzentos megabits por segundo) full duplex, isto é, a taxa de transmissão fornecida deverá suportar 200 Mbps (duzentos megabits por segundo) de tráfego de entrada e 200 Mbps (duzentos megabits por segundo) de tráfego de saída, simultaneamente.
- 6.2.3. 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;
- 6.2.4. A conexão deverá ser ATM (Asynchronous Transfer Mode) ou Ethernet. Entende-se doravante Ethernet por Fast Ethernet ou Gigabit Ethernet desde as dependências do Ministério Público de Roraima até a conexão à infraestrutura de comunicação contratada (A comunicação de dados deverá ser feita por meio de fibra ótica na última milha);
- 6.2.5. As interligações devem ser em conexão permanente, dedicadas e exclusivas, desde as dependências do MPRR até a conexão à infraestrutura de comunicação da Contratada, obedecendo às recomendações elaboradas pela EIA/TIA (Electronic Industries Alliance / Telecommunications Industry Association), pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e demais normas, quando couber;
- 6.2.6. A Contratada se responsabilizará pelo fornecimento e instalação dos materiais e equipamentos necessários à prestação do serviço, inclusive os roteadores especificados, assumindo todos os custos dessa instalação;
- 6.2.7. Após a implantação do circuito, 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;
- 6.2.8. Após o início oficial de operação do circuito contratado, quaisquer demandas de configuração em equipamento de comunicação de dados, não decorrentes de solicitações descritas na subcláusula anterior, deverão ser realizadas pela Contratada em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas;
- 6.2.9. Na hipótese de mudança de endereço do Ministério Público de Roraima, a Licitante poderá cobrar o mesmo custo de instalação orçado inicialmente para implantação dos links, e deverá ser apresentado discriminadamente e cobrado de uma única vez.
- 6.3. Os roteadores utilizados para atender os serviços serão instalados:
- 6.3.1. A princípio no Datacenter – localizado no Edifício da Procuradoria Geral de Justiça de Roraima;
- 6.3.2. As fibras ópticas que forem utilizadas nas dependências do Ministério Público de Roraima deverão ser apropriadas para uso interno, ou seja, não geleada e não susceptível a propagação de fogo;
- 6.3.3. Os componentes utilizados nas interligações físicas do link de comunicação de dados deverão possuir certificado de homologação UL (Underwriters Laboratories);
- 6.3.4. 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).
- 6.4. **Dos requisitos do serviço de comunicação de dados.**
- 6.5. Os links de comunicação de dados contratados deverão funcionar em conjunto entre si. Cada link funcionará como contingência ativa do outro, devendo cada um estar conectado em uma rede de provedor com infraestrutura de comunicação independente da outra Contratada, inclusive com ASNs (Autonomous System Number) distintos, a fim de possibilitar total redundância na conexão à Internet;
- 6.6. A Contratada deverá permitir a publicação e o roteamento, dentro de sua rede, do “Autonomous System” (AS) e do bloco de endereçamento a serem fornecidos pelo Ministério Público de Roraima.
- 6.7. **Início do Serviço**
- 6.7.1. Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Termo de Referência e seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da infraestrutura de TI;
- 6.7.2. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato do MPRR, membro(s) da equipe técnica do DTI e Interlocutor da Contratada;
- 6.7.3. A reunião realizar-se-á no DTI em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato;
- 6.7.4. Nessa reunião a Contratada deverá apresentar oficialmente seu Interlocutor.
- 6.8. **Local da Execução**
- 6.8.1. O serviço, inicialmente, deverá ser prestado no Ministério Público de Roraima, localizado na Av. Santos Dumont, 710, São Pedro, em Boa Vista, Roraima.
- 6.8.2. Os chamados de suporte técnico terão origem em decorrência de qualquer problema detectado pela equipe

técnica do DTI no tocante ao pleno estado de funcionamento dos links de comunicação de dados e dos equipamentos, inclusive problemas relacionados com instalação, configuração e atualização;

6.8.3. Na abertura do chamado técnico junto à Central de Atendimento, deverão ser registradas, no mínimo, as seguintes informações:

- Identificação/designação do circuito
- modelo e número de série do equipamento (se for o caso);
- problema observado;
- data e hora de abertura do chamado.
- nome, telefone, e-mail do profissional do DTI responsável pela solicitação do suporte técnico.

6.8.4. A Contratada fornecerá o número, data e hora de abertura do chamado técnico no ato da comunicação efetuada pela equipe técnica do DTI que servirá de referência para acompanhamento e indicadores de disponibilidade e faturamento mensal.

6.8.5. A Contratada deverá disponibilizar uma Central de Atendimento (0800 ou similar) específica para atendimento de chamados que seja do tipo Corporativa e/ou Governamental.

6.8.6. Em um prazo máximo de 1 (uma) hora, o técnico responsável pelo acompanhamento/resolução do chamado deverá entrar em contato com o responsável pela abertura, informando quais as providências já tomadas e a tomar, e ainda, as estimativas de prazos para solução dos problemas relatados.

6.8.7. Ao receber uma ligação para um chamado já aberto, o atendente deverá solicitar o número que lhe foi atribuído por ocasião da abertura, registrar as novas informações passadas e transmiti-las ao técnico responsável pelo acompanhamento/resolução.

6.8.8. Quando as informações/solicitações passadas exigirem uma nova interlocução com o contratante, de forma análoga aos procedimentos de abertura, o técnico responsável pelo acompanhamento/resolução do chamado deverá entrar em contato com o responsável pela abertura, em um prazo máximo de 1 (uma) hora.

6.9. **Parâmetros de qualidade**

6.10. O serviço prestado deverá ter sua qualidade medida mensalmente, para fins de pagamento, por meio dos seguintes critérios:

- 6.10.1. Disponibilidade do link de comunicação de dados conforme critérios estabelecidos;
- 6.10.2. Latência, Tempo de Resposta, Taxa de erro e perda de pacotes, de acordo com critérios estabelecidos;
- 6.10.3. Disponibilidade da Central de Atendimento conforme períodos e horários exigidos;
- 6.10.4. Agilidade, cortesia e presteza no atendimento do suporte técnico;
- 6.10.5. Eficiência das soluções definitivas apresentadas;
- 6.10.6. Nenhuma penalidade aplicada à Contratada no período;
- 6.10.7. Atendimento às demais exigências contratuais.

6.11. **Forma de execução do serviço**

6.11.1. Caberá à Contratada fornecer ao MPRR link de comunicação de dados para acesso à rede mundial de computadores – Internet conforme condições estabelecidas;

6.11.2. O modelo de prestação de serviço de suporte técnico será por solicitação, ou seja, a Contratada receberá do MPRR solicitação para o fornecimento de suporte técnico conforme prazos especificados;

6.11.3. Caberá à Contratada apresentar soluções definitivas para os problemas apresentados dentro dos prazos e condições estabelecidas;

6.11.4. Os serviços de fornecimento de link de comunicação de dados e de suporte técnico deverão estar em plena operação e disponíveis ao MPRR no prazo de, no máximo, 30 (trinta) dias corridos e contados a partir da assinatura do Contrato.

6.12. **Cronograma de Execução**

6.12.1. Considerando que a Contratada deverá efetuar atividades internas que não podem ser especificadas pelo MPRR, para o fornecimento dos links de comunicação de dados, e;

6.12.2. Considerando que não é possível definir um cronograma de execução preciso para a prestação do serviço de suporte técnico, pois como visto será por solicitação, ou seja, as necessidades de suporte não podem ser previstas, exceto aquelas relacionadas às manutenções preventivas do serviço e do equipamento, que terá, ao seu tempo, um cronograma de execução estabelecido na abertura do chamado foi elaborada a tabela abaixo com os principais marcos e eventos que ocorrerão durante a execução do Contrato.

Tabela 1 – Principais marcos e eventos do Contrato

Nº	Descrição	Quando ocorre?
Instalação e Recebimento		
1	Assinatura do Contrato	Após a emissão da nota de empenho
2	Reunião de Alinhamento de Expectativas.	5 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato.
3	Prazo máximo da Contratada para a disponibilização plena do serviço contratado.	30 (trinta) dias corridos e contados após a assinatura do Contrato.
4	Início do período de prestação de serviço de suporte técnico.	Imediatamente após a disponibilização do serviço.
Execução do Serviço		
5	Validação do serviço contratado.	Mensalmente, após recebimento do relatório prévio no contendo, chamados fechados e período, abertos detalhamento e da disponibilidade.
6	Aceite do serviço contratado	Mensalmente, após recebimento do relatório definitivo contendo, chamados fechados, no período, abertos detalhamento e da disponibilidade do serviço e nota fiscal de faturamento emitidos pela Contratada.
7	Pagamento relativo ao serviço contratado.	Mensalmente, até 10 dias úteis após o aceite definitivo, senão houver impedimentos.

6.13. **Encerramento do serviço**

6.13.1. Por se tratar de uma prestação de serviço de fornecimento de circuito de comunicação de dados e suporte técnico onde serão apresentados problemas que deverão ser solucionados de forma efetiva, haverá a necessidade de transferência de conhecimento acerca das soluções apresentadas para definitivamente tornar o link de comunicação de dados em pleno estado de funcionamento;

6.13.2. Para que ocorra a transferência, no fechamento dos chamados, a Contratada deverá fornecer em detalhes e por e-mail, o motivo e a solução para o problema detectado pelo DTI. O envio da solução por e-mail não exime a Contratada do fornecimento do relatório mensal de prestação de serviço com a consolidação dos chamados técnicos abertos pelo MPRR no período;

6.13.3. A Contratada deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do MPRR ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros;

6.13.4. A presente contratação não implica em necessidade de cessão de direitos autorais dos produtos entregues.

7. **CLÁUSULA SÉTIMA - DO RECEBIMENTO DO OBJETO**

7.1. Para efeito do aceite/recebimento definitivo da instalação, em conjunto com os técnicos do Contratante, a Contratada já deverá ter realizado, com sucesso, um ou mais testes de aferição do funcionamento CONJUNTO de TODOS os serviços previstos. Tendo sido realizados, com sucesso, os testes de funcionamento, o contratante irá emitir, em até 5 (cinco) dias úteis, um Termo de Aceite, atestando a conformidade dos mesmos com as especificações constantes no Termo de Referência, liberando assim o início do faturamento.

7.1.1. O serviço será avaliado mensalmente e serão considerados os critérios e indicadores referentes à latência, a perda de pacotes e a disponibilidade mínima exigida;

7.1.2. O Gestor do Contrato emitirá Termo de Recebimento Definitivo da prestação do serviço após análise do relatório mensal a ser emitido pela Contratada, relativo ao fornecimento do link de comunicação, análise da prestação do serviço e verificação do atendimento das demais condições contratuais;

7.1.3. O Gestor do Contrato emitirá Termo de Recusa em caso de verificação de erros ou impropriedades impeditivos de recebimento do serviço prestado. A Contratada deverá promover as correções necessárias, conforme diretrizes a serem estabelecidas pelo MPRR, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas.

8. **CLÁUSULA OITAVA - DA GARANTIA E FORMAS DE MANUTENÇÃO E/OU SUPORTE TÉCNICO**

8.1. A Contratada responderá pela reparação dos danos causados por defeitos relativos ao serviço prestado. Por isso deverá prezar pela qualidade e eficiência, garantindo que o serviço e também as soluções definitivas fornecidas não causem problemas adicionais àqueles apresentados pelo MPRR;

8.2. Caberá à Contratada apresentar novas soluções dentro dos prazos e condições estabelecidas no NSE, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas, caso sejam detectados erros ou impropriedades na solução apresentada.

Detalhamento do serviço de suporte técnico

8.3. Contemplar as manutenções corretivas e evolutivas e, ainda, a substituição de peça e/ou componente para os equipamentos;

8.3.1. Entende-se por “manutenção corretiva” uma série de procedimentos destinados a recolocar o serviço de comunicação e/ou equipamentos em seu pleno estado de funcionamento, removendo definitivamente os defeitos apresentados;

8.3.2. Entende-se por “manutenção evolutiva” o fornecimento de novas versões e/ou releases corretivas e/ou evolutivas de softwares lançadas durante a vigência do Contrato, mesmo em caso de mudança de designação do nome do software. A cada nova liberação de versão e release, a Contratada deverá apresentar as atualizações, inclusive de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas, se porventura existirem. Inclui também, implementações de novas funcionalidades relativas aos equipamentos e/ou software.

8.3.3. Se durante as manutenções for verificada a necessidade de substituição de peça e/ou componente dos equipamentos, essa deverá ocorrer sem custo adicional para o MPRR;

8.3.4. No caso de substituição temporária, o equipamento, peça e componente deverá possuir, no mínimo, características técnicas e desempenho iguais ou superiores às substituídas. Deverão ainda ser homologadas pelo fabricante dos equipamentos;

8.3.5. No caso de substituição definitiva, o equipamento, peça e componente deverá possuir, no mínimo, características técnicas e desempenho iguais ou superiores às substituídas, serem novas, de primeiro uso e homologadas pelo fabricante dos equipamentos;

8.3.6. Caso seja necessário enviar o equipamento, peça e componente para um centro de assistência técnica fora das dependências do MPRR, a Contratada deverá desinstalar, embalar, transportar e reinstalar, bem como deverá arcar com todos os custos necessários, sendo considerada fiel depositária do equipamento, peça e componente;

8.3.7. O envio para centros de assistência técnica em outra localidade não exime a Contratada do cumprimento dos prazos estabelecidos nos níveis de serviço exigidos;

8.3.8. Para a remoção de equipamento, peça e componente será necessária autorização de saída emitida pelo Gestor do Contrato, a ser concedida ao funcionário da Contratada, formalmente identificado;

8.4. Ser realizado por telefone através de ligação gratuita (0800), ou por sistema WEB/e-mail e, ainda, on-site nas dependências do MPRR, sempre que a natureza do serviço exigir a presença de técnico especializado;

8.5. Ser prestado de forma ininterrupta 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive em feriados, por profissionais especializados e certificados pelo fabricante ou distribuidor autorizado no Brasil e deverá cobrir todo e qualquer defeito apresentado no serviço de comunicação de dados e no equipamento, peça e componente, incluindo esclarecimentos técnicos para ajustes, reparos, instalações, configurações e correções necessárias;

8.6. Possibilitar à equipe técnica do DTI o acesso ao site do fabricante dos equipamentos para:

8.6.1. Download de MIBs (Management Information Bases) e software de atualização dos equipamentos;

8.6.2. Consultar a base de conhecimento de problemas e soluções do fabricante, caso exista.

8.7. O serviço será considerado entregue após apresentação de solução definitiva dentro das condições e prazos estabelecidos neste Contrato para o chamado aberto;

8.8. A Contratada deverá fornecer o suporte necessário à implantação e manutenção de todo o serviço contratado, disponibilizando 0800 e alocando sempre que necessário técnico para atendimento “in loco” que seja capacitado para definir, instalar, configurar, testar e documentar funcionalidades de interesse do MPRR pertinentes ao serviço contratado;

8.9. Cada chamado aberto será avaliado individualmente pela equipe técnica do DTI. Serão considerados os seguintes critérios para efeito de avaliação do serviço prestado:

8.9.1. Disponibilidade da Central de Atendimento conforme períodos e horários exigidos;

8.9.2. Cumprimento dos prazos definidos nos Níveis de Serviço Exigidos (NSE);

8.9.3. Nenhuma penalidade aplicada à Contratada no período;

8.9.4. Atendimento às demais exigências contratuais.

8.10. O Gestor do Contrato emitirá Termo de Recebimento Definitivo da prestação do serviço após análise do relatório mensal a ser emitida pela Contratada, relativo aos chamados abertos no período, análise da prestação do serviço e verificação do atendimento das demais condições contratuais;

8.11. O Gestor do Contrato emitirá Termo de Recusa em caso de verificação de erros ou impropriedades impeditivos de recebimento do serviço prestado. A Contratada deverá promover as correções necessárias, conforme diretrizes a serem

estabelecidas pelo MPRR, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas.

9. CLÁUSULA NONA - DOS NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDOS - NSE

9.1. Os Níveis de Serviço Exigidos (NSE) para atendimento serão contados a partir da abertura dos chamados de suporte técnico e a tabela abaixo define os prazos para atendimento e solução definitiva quando houver problema ou anomalia nos links fornecidos;

9.2. Faculta-se à Contratada substituir temporariamente o equipamento, peça ou componente defeituoso por outros de mesmas características técnicas ou superior, quando então, a partir de seu pleno estado de funcionamento, ficará suspensa a contagem do prazo de solução definitiva;

9.3. O prazo máximo para a substituição temporária descrita no subitem anterior será de 30 (trinta) dias corridos, sendo que neste prazo o equipamento, peça e componente deverá ser devolvido ao MPRR em pleno estado de funcionamento ou ser substituído definitivamente;

9.4. A Contratada deverá substituir, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, qualquer equipamento, peça e componente que venha a se enquadrar em um dos seguintes casos:

9.4.1. Ocorrência de 3 (três) ou mais chamados técnicos de manutenção corretiva dentro de um período contínuo qualquer de 30 (trinta) dias corridos;

9.4.2. Soma dos tempos de paralisação que ultrapasse 15 (quinze) horas dentro de um período contínuo qualquer de 30 (trinta) dias corridos;

9.4.3. Problemas recorrentes em um período contínuo de 90 (noventa) dias corridos contados a partir da abertura do primeiro chamado.

9.5. No caso de inviabilidade da solução definitiva do problema apresentado no equipamento, peça e componente, independentemente do enquadramento nos casos previstos no subitem anterior, faculta-se à Contratada promover a sua substituição em caráter definitivo;

9.6. A substituição definitiva será admitida a critério do MPRR, após prévia avaliação técnica quanto às condições de uso e compatibilidade do equipamento, peça e componente ofertado, em relação àquele que está sendo substituído;

9.7. O fornecimento do link de comunicação de dados deverá obedecer aos seguintes critérios:

9.7.1. Latência máxima/Tempo de resposta: 150 ms (cento e cinquenta milissegundos);

9.7.2. Perda de pacotes máxima: 2% (dois por cento);

9.7.3. A contratada deverá realizar as duas medições acima, através de sua plataforma de monitoração, em todos os períodos do dia, apresentando-as em valores referentes a cada intervalo de cinco minutos.

9.7.4. Considerar-se-á indisponibilidade do serviço o período em que o valor de 150 ms (cento e cinquenta milissegundos) ou 2% da perda de pacote superar(em) o limite máximo continuamente por mais de 30 minutos.

9.7.5. Serão desconsideradas as medições que ultrapassem os limites máximos quando a contratada comprovar que utilização do enlace era superior a 90% da velocidade contratada no mesmo intervalo.

9.7.6. Disponibilidade mínima: 99,4% (noventa e nove vírgula quarenta e por cento), correspondente a 4 horas/mês;

9.7.7. A apuração e/ou contabilização das grandezas acima definidas, para efeito de aferição de resultados, dar-se-á mensalmente por meio dos relatórios e ferramentas de gerência de disponibilidade fornecidos pela Contratada e utilizados pelo MPRR;

9.7.8. Todos os relatórios deverão ser fornecidos por meio de sistema ou ferramenta apropriada que permita a realização de filtros de busca. Como exemplo busca de relatório por período específico.

9.8. No que se refere ao roteador fornecido:

9.8.1. Taxa máxima de utilização de CPU e Memória: 70% (setenta por cento);

9.8.2. Taxa máxima de pacotes processados: 70% (setenta por cento) da capacidade total;

9.8.3. As taxas máximas referentes ao roteador só serão levadas em consideração quando se mantiverem constantes em valores maiores ou iguais aos especificados por um período mínimo de 5 (cinco) minutos ou ocorrerem repetidas vezes por períodos menores;

9.8.4. A operação do roteador com taxas superiores às especificadas no item 9.8.1 implicará sua substituição por outro de maior capacidade;

9.8.5. O roteador deverá ter capacidade para recebimento de pacotes de roteamento, que contemplem todas as rotas disponíveis na Internet;

9.8.6. Sempre que os limites estabelecidos para verificação da conformidade dos parâmetros de desempenho dos roteadores da rede forem ultrapassados (ocupação de CPU e/ou memória superior a 70%), a contratada deverá promover a adequação do equipamento em um prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, ou em um prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, caso haja a necessidade de adequação física do roteador, como troca de componentes ou do próprio equipamento. A partir do primeiro dia de atraso, será aplicado o desconto de 11/30 do custo mensal do link. A cada dia adicional de atraso, será acrescido

1/30 ao desconto estabelecido acima;

9.8.7. O serviço também será considerado como não disponível a partir do momento em que qualquer anormalidade afete seu perfeito funcionamento – inclusive em relação ao desempenho, independentemente do mesmo continuar (parcialmente) operante e neste caso:

- Sempre que o MPRR perceber algum problema ou anormalidade no funcionamento do serviço, o mesmo registrará um chamado junto à contratada. Neste caso, quando confirmada alguma anormalidade, o tempo decorrido entre o registro do chamado pelo MPRR e o retorno do serviço às condições normais de funcionamento será considerado como indisponibilidade.
- A Contratada deverá realizar a abertura automática de chamado em caso de indisponibilidade ou anomalia no serviço prestado. Neste caso, a equipe técnica do MPRR deverá ser informada através de dois meios de comunicação, quais sejam, e-mail, SMS ou outro definido por ela.

9.8.8. Manutenções e/ou intervenções no serviço que possam alterar sua disponibilidade ou características, quando necessários, deverão ser autorizados pelo MPRR e solicitados com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis;

9.8.9. A contratada deverá permitir visitas de técnicos do MPRR a suas dependências, para fins de auditoria das condições estabelecidas nos contratos em dias previamente acordados entre as partes;

9.8.10. Qualquer solicitação à Contratada pertinente ao objeto deste Contrato, para a qual não exista prazo de atendimento especificamente estipulado, deverá ser atendida no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da solicitação;

9.8.11. A apresentação das informações referentes a Latência máxima/Tempo de resposta e outras relativas aos Níveis de Serviços Exigidos deverá estar disponível por meio de uma ferramenta de gerência que será acessada através da Internet por intermédio de um navegador Web (a aplicação fornecida deverá funcionar pelo menos nos navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome), com acesso restrito através de usuário/senha eletrônica e utilizando o protocolo HTTPS ou HTTP;

9.8.12. A página que possuirá as informações de rede, disponibilizada pela Contratada, deverá possibilitar que a gerência de rede do MPRR realize consultas, visualize e imprima relatórios das informações de desempenho da Rede Internet do MPRR;

9.8.13. As estatísticas de desempenho da Rede Internet do MPRR, geradas através do uso de SNMP, ICMP ou de algum outro protocolo de controle de rede, poderão ser visualizadas tanto na forma textual como também na forma gráfica, deverão estar disponíveis por, durante todo período de duração do contrato e fornecerão as seguintes informações:

- Topologia do serviço Rede Internet do MPRR, identificando e apresentando o estado de cada ativo de rede da solução provida ao MPRR.
- Consumo de CPU e consumo de memória de cada ativo de rede, quando disponível.
- Utilização de banda para cada interface de cada ativo de rede, informando o volume tráfego (em bits e pacotes).
- Percentual de descarte de pacotes para cada interface de cada ativo de rede.
- Percentual de pacotes com erros para cada interface de cada ativo de rede.

9.8.14. O link de comunicação de dados que a Contratada possui com o “backbone” Internet internacional deverá ter um percentual médio de utilização de, no máximo, 80% (oitenta por cento), índice este que deverá ser comprovado pela Contratada sempre que solicitada pela equipe técnica do MPRR, por meio de relatórios e ferramentas de aferição apropriadas;

9.8.15. A Contratada deverá manter registro dos eventos, que porventura tenham provocado interrupções no link de comunicação de dados dentro do período de duração do contrato, de modo a justificar ao MPRR a não consideração de tempos de inoperância, causados por falta de energia elétrica nas dependências do MPRR, por ações ou solicitações do MPRR ou ainda por manutenções programadas;

9.8.16. A Contratada somente poderá efetuar manutenção técnica no link de comunicação de dados e/ou nos equipamentos disponibilizados ao MPRR, após aprovação por parte do DTI (Departamento de Tecnologia da Informação). Caso a manutenção seja efetuada sem o consentimento do Ministério Público, a prestadora estará sujeita às penalidades previstas;

9.8.17. Serão considerados para efeitos dos níveis exigidos:

- **Prazo de Atendimento:** Tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuada pela equipe técnica do DTI à Contratada e o efetivo início dos trabalhos de suporte técnico;
- **Prazo de Solução Definitiva:** Tempo decorrido entre à abertura do chamado efetuada pela equipe técnica do DTI à Contratada e a efetiva colocação do serviço em pleno estado de funcionamento.

Dias Úteis, Sábados, Domingos e Feriados			
Prazo de Atendimento	Prazo de Solução Definitiva		
	CRÍTICO	URGENTE	NORMAL
2 (duas) horas	6 horas	8 horas	24 horas

9.8.18. A contagem do prazo de atendimento e solução definitiva de cada chamado será a partir da abertura do chamado na Central de Atendimento disponibilizada pela Contratada ou abertura automática de chamado pela Contratada, até o momento da comunicação da solução definitiva do problema e aceite pela equipe técnica do DTI;

9.8.19. Após concluído o suporte técnico, a Contratada comunicará o fato à equipe técnica do DTI e solicitará autorização para o fechamento do chamado. Caso o DTI não confirme a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado pela prestadora. Nesse caso o DTI fornecerá as pendências relativas ao chamado aberto;

9.8.20. O DTI encaminhará à Contratada, quando da reunião de alinhamento de expectativas, relação nominal da equipe técnica autorizada a abrir e fechar chamados de suporte técnico;

9.8.21. A disponibilidade do serviço de comunicação de dados corresponde ao percentual de tempo, durante um período de 30 (trinta) dias de operação, em que o serviço esteve em condições normais de funcionamento. Tal percentual não poderá ser inferior a 99,4% (noventa e nove vírgula quarenta e quatro por cento);

9.8.22. Mensalmente, deverá ser calculado o percentual de disponibilidade para cada um dos serviços descritos a seguir, com base na seguinte fórmula:

- $D = [(43200 - Ti) / 43200] * 100$, onde:
- D= Percentual de disponibilidade
- Ti= Somatório dos minutos de interrupção observados para o serviço durante o período de faturamento (30 dias).

9.8.23. Sempre que forem apurados percentuais de disponibilidade que estejam abaixo dos limites mínimos estabelecidos, os somatórios dos tempos de serão descontados dos como base inoperância, dentro do período de faturamento, na seguinte custos mensais dos serviços, tomando-se fórmula:

- $Dc = (Cm * Ti) / 43200$, onde:
- Dc= Valor do desconto
- Cm= Custo mensal do serviço.
- Ti= Somatório dos minutos de interrupção observados para o serviço durante o período de faturamento (30 dias).

9.8.24. A Contratada tornará disponíveis informações sobre desempenho e falhas (disponibilidade) do link de comunicação de dados de forma interativa ("on-line"), a partir do momento da entrada do serviço em operação;

9.8.25. Ficam também estabelecidos limites de tolerância para os percentuais de disponibilidade calculados, que ao serem excedidos, determinarão glosas específicas nos custos dos serviços, conforme demonstrado a seguir:

- Percentuais de disponibilidade inferiores a 90% ensejarão a glosa de 50% do custo mensal do link de comunicação.
- Percentuais de disponibilidade inferiores a 80% ensejarão a glosa de 100% do custo mensal do link de comunicação.

9.8.26. Para efeito de cálculo de disponibilidade, os seguintes índices também serão considerados:

- **Taxa de Erros:**
- A empresa deverá realizar aferições do total de pacotes trafegados e do total de pacotes com erro nos links contratados.
- Para tal, a empresa deverá coletar informações de pacotes trafegados e pacotes com erro em intervalos de, no máximo, 5 minutos e calcular a taxa de erros em cada dia dentro do período de faturamento (30 dias), para cada um dos canais de comunicação.
- A taxa de erro máxima admitida para os canais de comunicação é de 10^{-2} pacotes.
- Mensalmente, ao encaminhar suas notas fiscais de prestação de serviços, a empresa deverá tornar disponível no portal as medições de pacotes trafegados e pacotes com erro, bem como o cálculo das taxas de erros verificadas em cada um dos dias do período de faturamento (30 dias), para cada canal de comunicação.
- O valor a ser descontado do faturamento, deverá ser calculado com base na seguinte fórmula:
 - $Dc = [(Cm * Td) / 30]$
 - onde: Dc= Valor do desconto
 - Cm= Custo mensal do canal de comunicação
 - Td= Somatório de dias, dentro do período de faturamento, em que a taxa de erros calculada esteve acima da taxa de erros máxima admitida.

9.8.27. Ficam também estabelecidos limites de tolerância para a quantidade de dias, que venham a apresentar taxas de erros superiores ao valor máximo admitido, conforme demonstrado a seguir:

- Quando Td for maior que 4 (quatro) será efetuada a glosa de 50% do custo mensal do link de comunicação.
- Quando Td for maior que 8 (oito) será efetuada a glosa de 100% do custo mensal do link de comunicação.

9.8.28. Tempo de Resposta

- A empresa deverá realizar aferições dos tempos de resposta do link de comunicação;
- Para tal, a empresa deverá coletar informações de tempos de resposta em intervalos de, no máximo, 5 minutos, em cada dia.
- Para coletar os tempos de resposta do link de comunicação, a empresa deverá considerar medições entre a porta de comunicações com a rede Internet e o roteador que implementa o link de comunicação no MPRR.
- Mensalmente, ao encaminhar suas faturas de prestação de serviços, a empresa deverá tornar disponível no portal os valores coletados, tomando como base o intervalo compreendido entre 07:00 hs e 20:00 hs, para cada dia do período de faturamento (30 dias).
- As médias diárias obtidas para as amostras dos tempos de resposta (07:00 hs às 20:00 hs) não poderão exceder as médias de 150ms (cento e cinquenta milissegundos);
- O valor a ser descontado do faturamento, deverá ser calculado com base na seguinte fórmula:
 - $Dc = [(Cm * Td) / 30]$
 - onde: Dc= Valor do desconto
 - Cm= Custo mensal do canal de comunicação
 - Td= Somatório de dias, dentro do período de faturamento, em que o Tempo de Resposta calculado esteve acima do Tempo de Resposta máximo admitida
- Ficam também estabelecidos limites de tolerância para a quantidade de dias, que venham a apresentar médias de tempos de resposta, superiores aos valores máximos admitidos para as correlações descritas, conforme demonstrado a seguir:
 - Quando Td for maior que 6 (seis) será efetuada a glosa de 40% do custo mensal do link de comunicação.
 - Quando Td for maior que 10 (dez) será efetuada a glosa de 60% do custo mensal do link de comunicação.
 - Quando Td for maior que 15 (quinze) será efetuada a glosa de 100% do custo mensal do link de comunicação.
- Os descontos descritos acima somente serão considerados, quando dentro do período de observação (07:00 hs às 20:00 hs), o link apresentar taxas de utilização de banda inferiores a 70%.

9.8.29. Para cada dia de atraso na instalação do circuito, a contratada será penalizada em 1/30 do valor mensal pago pela contratante;

9.8.30. Quando a Contratada deixar de atender chamado técnico dentro do prazo estabelecido, por hora ou fração de atraso, será penalizada em 2% (dois por cento) do valor mensal do contrato, para cada chamado não atendido.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

10.1. Reajuste do Contrato:

10.1.1. O contrato poderá ser reajustado, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa proposta se referir, ou da data do último reajuste, **aplicando-se o Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) ou a Tabela de Preços da ANATEL** ou, na insubsistência deste, por outro índice que vier a substituí-lo, devendo a Contratada apresentar, ainda, a demonstração analítica da variação dos componentes de custos, devidamente justificada;

10.1.2. O serviço, inicialmente, deverá ser prestado no Ministério Público de Roraima, localizado no Av. Santos Dumont, 710 – São Pedro – Boa Vista – Roraima;

10.1.3. O serviço deverá ser prestado nas condições especificadas neste Contrato.

10.2. Do Pagamento:

10.2.1. A CONTRATANTE efetuará o pagamento pelos serviços efetivamente prestados no prazo de 10 (dez) dias, contados da protocolização da nota fiscal/fatura e respectivos documentos comprobatórios;

10.2.2. Caso a CONTRATADA seja optante pelo "SIMPLES" (Lei no 9.317/96), será obrigada a informar no corpo da nota fiscal e apresentar declaração, na forma do Anexo IV da Instrução Normativa SRF no 1.234, de 11/01/2012, em duas vias, assinadas pelo seu representante legal;

10.2.3. O pagamento será feito por meio de depósito na conta-corrente da CONTRATADA, através de Ordem Bancária, mediante apresentação da respectiva fatura ou nota fiscal do fornecimento, acompanhada do atesto do Fiscal do Contrato;

10.2.4. Para execução do pagamento de que trata a presente Cláusula, a CONTRATADA deverá fazer constar como beneficiário/cliente, da Nota Fiscal/Fatura correspondente, emitida sem rasuras, o MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA, CNPJ nº 84.012.533/0001-83, e ainda, o número da Nota de Empenho, os números do Banco, da Agência e da Conta Corrente da CONTRATADA, e a descrição clara e sucinta do objeto;

10.2.5. Sobre o valor da Nota Fiscal, a CONTRATANTE fará as retenções devidas ao INSS e as dos impostos e contribuições previstas na Instrução Normativa SRF no 1.234, de 11/01/2012;

10.2.6. A CONTRATADA deverá, ainda, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, apresentar os documentos comprobatórios de regularidade fiscal e trabalhista;

10.2.7. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual, sem que isso gere direito a acréscimos de qualquer natureza;

10.2.8. **Ao CONTRATANTE fica reservado o direito de não efetuar o pagamento se, no momento da aceitação, os serviços prestados não estiverem em perfeitas condições e em conformidade com as especificações estipuladas.**

10.2.9. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pela CONTRATANTE, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo pagamento da nota fiscal/fatura, serão calculados por meio da aplicação da seguinte fórmula:

10.3.

$$EM = I \times N \times VP$$

em que:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438,

assim apurado:

$I = i \times 365$ $I = 6/100 \times 365$ $I = 0,00016438$

i = taxa percentual anual no valor de 6%.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1. O período de vigência do Contrato deverá ser de 48 (quarenta e oito) meses, contados a partir da confirmação da assinatura do contrato.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

12.1. Este contrato pode ser alterado nos casos previstos no art. 65 da Lei nº 8.666/93, desde que haja interesse da CONTRATANTE, com a apresentação das devidas justificativas.

12.2. No interesse da Administração do CONTRATANTE, o valor inicial atualizado do contrato pode ser aumentado ou suprimido até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), conforme disposto no Artigo 65, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/93.

12.3. Com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, poderá ser promovida revisão do preço contratual, desde que eventuais solicitações nesse sentido estejam acompanhadas de comprovação da superveniência de fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, bem como de demonstração analítica de seu impacto nos custos do Contrato, nos termos do disposto no art. 65, inciso II, alínea “d”, da Lei nº 8.666/93.

12.4. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários.

12.5. Por meio do histórico de informações e relatórios de demandas fornecido pelo sistema de acompanhamento e gestão de demandas, relativos ao objeto da contratação, a Administração será subsidiada na apresentação de proposta de adequação contratual, promovendo supressões ou acréscimos visando o necessário equilíbrio econômico-financeiro dos serviços a serem contratados, nos termos do art. 65 da Lei nº 8.666/93.

12.6. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido neste item, exceto as supressões resultantes de acordo entre as partes.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. Com fundamento no Decreto nº 10.024/2019, Lei nº 10.520/2002 e, subsidiariamente, na Lei nº 8.666/93 a CONTRATADA ficará sujeita, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes sanções:

13.2. Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;

13.3. Multa de:

13.3.1. **0,5% (meio por cento)** de(o) valor mensal do contrato quando a Contratada deixar de indicar formalmente preposto ou empregado com competência para receber comunicações quando da realização da primeira reunião preparatória,

por dia de atraso;

13.3.2. **2% (dois por cento)** de(o) valor mensal do contrato quando a Contratada deixar de colocar o serviço de acesso em produção dentro do prazo limite estabelecido, por dia de atraso;

13.3.3. **8% (oito por cento)** de(o) valor mensal do contrato quando a Contratada não mantiver os índices de disponibilidade por mais de 5 vezes durante o período do contrato. Após a aplicação da multa, a contagem para este item volta a zero. Se houver 2 (duas) ou mais reincidências dessa multa, haverá uma nova multa de 10% sobre o valor anual do contrato;

13.3.4. **2% (dois por cento)** de(o) valor mensal do contrato quando a Contratada deixar de manter o limite da taxa de erros por mais de 10 vezes durante o mês. Após a aplicação da multa, a contagem para este item volta a zero, podendo ser aplicada novamente. Se houver mais de 4 (quatro) reincidências da multa, haverá uma nova multa de 10% sobre o valor anual do contrato;

13.3.5. **4% (quatro por cento)** de(o) valor mensal do contrato quando a Contratada deixar de manter o limite de tempo de resposta por mais de 10 vezes durante o mês. Após a aplicação da multa, a contagem para este item volta a zero, podendo ser aplicada novamente. Se houver mais de 4 (quatro) reincidências da multa, haverá uma nova multa de 10% sobre o valor anual do contrato;

13.3.6. **2% (dois por cento)** de(o) valor mensal do contrato quando a Contratada deixar de atender chamado técnico dentro do prazo estabelecido por mais de 5 (cinco) vezes dentro do período do contrato. Após a aplicação da multa, a contagem para este item volta a zero, podendo ser aplicada novamente. Se houver mais de 5 (cinco) reincidências da multa, haverá uma nova multa de 10% sobre o valor anual do contrato;

13.3.7. **8 % (oito por cento)** de(o) valor mensal do contrato quando a Contratada não reestabelecer o serviço em funcionamento dentro do prazo acordado, por hora ou fração de atraso;

13.3.8. **0,5 % (meio por cento)** de(o) valor mensal do contrato quando a Contratada deixar de entregar documentação, relatório ou prestar informação prevista neste Contrato ou solicitada pelo MPRR ou entregá-la incompleta, por dia de atraso;

13.3.9. **10 % (dez por cento)** de(o) valor mensal do contrato quando a Contratada retirar equipamento das dependências MPRR sem autorização da Seção de Patrimônio, por equipamento;

13.3.10. **8 % (oito por cento)** de(o) valor mensal do contrato quando a Contratada deixar de cumprir instrução do órgão fiscalizador para a execução dos serviços, por ocorrência;

13.3.11. **4 % (quatro por cento)** de(o) valor mensal do contrato quando a Contratada deixar de cumprir qualquer outra exigência ou obrigação contratual, ou legal, ou incorrer em qualquer outra falta para a qual não se previu multa diversa, por ocorrência;

13.4. Suspensão temporária de participar de licitações e impedimentos de contratar com o MPRR, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;

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

13.6. As sanções de multa podem ser aplicadas à CONTRATADA com a de advertência, suspensão temporária para licitar e contratar com a Administração da CONTRATANTE e impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, descontando-a do pagamento a ser efetuado.

13.7. A(s) multa(s) deverá(ao) ser recolhida(s) no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da(s) comunicação (ões) enviada (s) pela Administração deste Órgão Ministerial.

13.8. O valor da multa, aplicado após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo MPRR à Contratada ou cobrados administrativamente ou judicialmente.

13.9. O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou crédito existente em favor do licitante vencedor, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

13.10. As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato da autoridade competente, devidamente justificado.

13.11. As sanções previstas neste edital são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

13.12. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções serão assegurados ao licitante vencedor o contraditório e a ampla defesa.

14. **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO**

14.1. Decorridos 20 (vinte) dias sem que a Contratada tenha, sem justificativa plausível, iniciado a prestação da obrigação assumida, ficará caracterizada a inexecução contratual, ensejando a sua rescisão e demais cominações legais.

14.2. A inexecução total ou parcial deste Contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto no artigos 77 da Lei nº 8.666/93.

14.3. Quando a Contratada não mantiver as qualificações exigidas na fase de licitação por mais de 90 (noventa) dias ensejará a rescisão contratual nos termos dos artigos 78 a 80 da Lei nº 8.666/1993.

14.4. A rescisão deste contrato pode ser:

14.4.1. determinada por **ato unilateral** e escrito da CONTRATANTE, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei mencionada, notificando-se a CONTRATADA com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, exceto quanto ao inciso XVII;

14.4.2. **consensual**, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a CONTRATANTE;

14.4.3. **judicial**, nos termos da legislação vigente sobre a matéria.

14.5. A rescisão administrativa ou consensual deve ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente;

14.6. Os casos de rescisão contratual devem ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – CONSIDERAÇÕES FINAIS

15.1. O MPRR reserva-se o direito de efetuar conexões dos equipamentos ou componentes a outros, bem como adicionar peças ou componentes, compatíveis tecnicamente aos equipamentos, sem que isso constitua motivo para a Contratada se desobrigar do serviço de suporte técnico, desde que tal fato não implique danos materiais ou técnicos aos equipamentos;

15.2. A Contratada deverá fornecer a configuração dos equipamentos em acordo com a solução de rede a ser adotada pelo MPRR. A equipe técnica do DTI detém competência e terá total autonomia para executar ações de administração, gerenciamento e configuração dos equipamentos, podendo promover alterações e reconfigurações sempre que julgar necessário, sem que isso constitua motivo para a Contratada se desobrigar do serviço de suporte técnico.

15.3. Período de faturamento deverá ser do primeiro ao último dia do mês.

15.4. A entrega dos relatórios preliminares será em até 5 dias úteis após o período de faturamento.

15.5. As sanções previstas neste Contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

15.6. Não será aplicada multa se, justificada e comprovadamente, o atraso na execução do contrato advier de caso fortuito ou de força maior.

15.7. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções, serão assegurados ao licitante o contraditório e a ampla defesa.

15.8. Os empregados e prepostos da CONTRATADA não terão vínculo empregatício com a CONTRATANTE, correndo por conta da CONTRATADA todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, fiscal e comercial, as quais se obriga a saldar nas épocas devidas.

15.9. O presente Contrato será publicado em forma de extrato, no Diário Oficial do Estado - DOE e Diário Eletrônico do Ministério Público do Estado de Roraima - DEMPRR, em conformidade com o disposto no parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/93.

15.10. Fica eleito pelas partes o Foro de Boa Vista – Estado de Roraima para dirimir quaisquer dúvidas decorrentes do presente contrato, com renúncia de qualquer outro.



Documento assinado eletronicamente por **RUANDSON DE SOUZA ALVES, Usuário Externo**, em 26/08/2022, às 15:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JANAINA CARNEIRO COSTA, Procurador(a)-Geral de Justiça**, em 29/08/2022, às 09:47, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mpr.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0553058** e o código CRC **4C4C037C**.