

SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE LICITAÇÕES - SUPEL

Complexo Rio Madeira - Ed. Pacaás Novos – 2º Andar.

Porto Velho, Rondônia.

**ATA DE REGISTRO DE PREÇOS N° 214/2019**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 217/2019**

**PROCESSO Nº 0029.109635/2019-71**

Pelo presente instrumento, o **ESTADO DE RONDÔNIA**, através da SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE LICITAÇÕES – SUPEL situada à AV. FARQUAR N° 2986 COMPLEXO RIO MADEIRA EDIFÍCIO, RIO PACAÁS NOVOS 2º ANDAR – BAIRRO: PEDRINHAS, neste ato representado pelo Superintendente da SUPEL, Senhor Márcio Rogério Gabriel e a(s) empresa(s) qualificada(s) no Anexo Único desta Ata, resolvem **REGISTRAR O PREÇO** para futura e eventual Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Comunicação em Banda Ku, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento, para atender às escolas da Rede Estadual de Ensino, a pedido da Secretaria de Estado da Educação – SEDUC, conforme especificação completa no Termo de Referência – Anexo I do Edital atendendo as condições previstas no instrumento convocatório e as constantes nesta Ata de Registro de Preços, sujeitando-se as partes às normas constantes da Lei nº. 8.666/93 e suas alterações, Decreto Estadual nº 18.340/13 e suas alterações e em conformidade com as disposições a seguir.

**1. DO OBJETO**

REGISTRO DE PREÇO para futura e eventual Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Comunicação em Banda Ku, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento, para atender às escolas da Rede Estadual de Ensino, a pedido da Secretaria de Estado da Educação – SEDUC.

**2. DA VIGÊNCIA**

**2.1.** O presente Registro de Preços terá validade de **12 (doze) meses,** contados a partir de sua publicação no Diário Oficial do Estado.

**2.1.1.** A vigência dos contratos decorrentes do Sistema de Registro de Preços será definida nos instrumentos convocatórios, observado o artigo 57 da Lei 8.666, de 1993, conforme Decreto Estadual nº 18.340/13.

**3. DA GERÊNCIA DA PRESENTE ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

**3.1.** Caberá à Superintendência Estadual de Compras e Licitações – SUPEL a condução do conjunto de procedimentos do certame para registro de preços e gerenciamento da Ata dele recorrente (Decreto 18.340/13 artigo 5º, incisos VII e VIII). No entanto, a alocação de recursos, empenhamento, análise do mérito das quantidades adquiridas, bem como a finalidade pública na utilização dos materiais e serviços são de responsabilidade exclusiva do ordenador de despesas do órgão requisitante.

**4. DA ESPECIFICAÇÃO, QUANTIDADE E PREÇO**

**4.1.** O preço, a quantidade, o fornecedor e a especificação do item registrado nesta Ata, encontram-se indicados no Anexo I deste instrumento.

**5. PRAZOS E CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO**

A DETENTORA do registro de preços se obriga, nos termos do Edital e deste instrumento, a:

**5.1.** Retirar a Nota de Empenho junto ao órgão solicitante no prazo de até 05 (cinco) dias, contados da convocação;

**5.2.** Iniciar o fornecimento do objeto dessa Ata, conforme prazo estabelecido no Termo de Referência e edital de licitações.

**5.3.** Não será admitida a entrega pela detentora do registro, de qualquer item, sem que esta esteja de posse da respectiva nota de empenho, liberação de fornecimento, ou documento equivalente.

**5.4.** O objeto e/ou serviço desta ata deverá ser fornecido parcialmente durante a vigência da ata ou contrato, de acordo com as necessidades dos órgãos requerentes, nas quantidades solicitadas pelos mesmos.

**6. DO PRAZO E LOCAL DE INSTALAÇÃO E DE RECEBIMENTO**

**6.1.** No recebimento e aceitação de qualquer item, objeto desta Ata de Registro de Preços, serão observadas as especificações contidas no instrumento convocatório.

**6.2.** Expedida a Nota de Empenho, o recebimento de seu objeto ficará condicionado a observância das normas contidas no art. 40, inciso XVI, c/c o art. 73 inciso II, “a” e “b”, da Lei 8.666/93 e alterações.

**6.3**. **DO PRAZO:** A Contratada deverá instalar, quando solicitada, no mínimo, 80 (oitenta) acessos por mês.

**6.4. LOCAL E CONDIÇÕES DE INTALAÇÃO/RECEBIMENTO**: Item 6 do termo de referência e qualquer solicitação por parte da Contratada deverá ser dirigida ou entregue na Secretaria de Estado da Educação, situada na Rua Padre Chiquinho s/n, Bairro Pedrinhas, palácio Rio Madeira, Edifício Reto 1, CEP: 76.801-468 – Porto Velho/RO, aos cuidados da Diretoria Administrativa – DAF/SEDUC, de segunda à sexta-feira, no horário das 7h30min às 13h30min.

**7. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**7.1.** A empresa detentora da Ata apresentará a Gerência Financeira do Órgão requisitante a nota fiscal **referente ao fornecimento efetuado**.

**7.2.** O respectivo Órgão terá o prazo de 10 **(dez) dias úteis**, a contar da apresentação da nota fiscal para **aceitá-la ou rejeitá-la**.

**7.3.** A nota fiscal **não aprovada será devolvida à empresa** detentora da Ata **para as necessárias correções**, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo estabelecido no subitem 6.2. a partir da data de sua reapresentação.

**7.4.** A devolução da nota fiscal não aprovada, em hipótese alguma, servirá de pretexto para que a empresa detentora da Ata suspenda quaisquer fornecimentos.

**7.5.** O Estado de Rondônia, através dos órgãos requisitantes, providenciará o pagamento no prazo de até 30 **(trinta) dias corridos**, contada da data do aceite da nota fiscal.

**8. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**8.1.** A despesa correrá à conta dos orçamentos informados no Termo de Referência e edital de licitações. Os órgãos participantes poderão celebrar contratos, emitir notas de empenho ou instrumento equivalente, dependendo dos valores envolvidos, conforme previsto no artigo 62 da Lei 8.666/93.

**9. DAS SANÇÕES**

**9.1.** A Contratada, ao assinar o contrato, assumirá a inteira responsabilidade de realizar manutenção preventiva e corretiva de toda a infraestrutura instalada, sem acarretar em nenhum acréscimo ao valor do serviço contratado, bem como assumirá o compromisso de seguir as metas de qualidade na prestação dos serviços previstas na Rede Satélite, objeto deste Instrumento.

9.2. A Contratada será responsável pelo cumprimento dos índices estabelecidos, durante todo o prazo de vigência do contrato de forma a garantir qualidade dos serviços prestados.

9.3. Para o pleno atendimento aos níveis de SLA a Contratada deve prover, se necessário, de modo proativo atualizações de sistema operacional, software de gerência, firmwares e outros elementos essenciais ao bom e seguro funcionamento dos serviços prestados.

9.4. As inoperâncias, falhas ou degradações dos serviços prestados, que não sejam de responsabilidade da SEDUC RO nem das Unidades, serão deduzidas na fatura, proporcionalmente ao tempo da indisponibilidade. O descumprimento dos valores estabelecidos no SLA deste documento motivarão a aplicação de multas compensatórias.

9.5. As manutenções programadas, incluindo os ajustes nos equipamentos, que possam vir a causar inoperância e/ou indisponibilidade nos serviços, desde que previamente acordadas entre a Contratada e a SEDUC RO, não estarão sujeitas a aplicação das multas previstas pelo descumprimento de SLA e no contrato, porém os créditos por interrupção dos serviços serão descontados em fatura.

9.6. Para fins de realizar medições na forma ativa, através da geração de tráfego e verificação de variáveis do SLA de interesse fim-a-fim, a Contratada deverá disponibilizar a sua infraestrutura de geração, coleta e monitoramento, baseada no desenvolvimento de um conjunto próprio de ferramentas que serão utilizadas para a realização destas medidas.

9.7. O valor correspondente à multa será descontado na fatura da Contratada, preferencialmente no mês subsequente ao da notificação, nos termos definidos no SLA para todos os critérios estabelecidos para a prestação dos serviços, que não sejam causadas por:

9.8. Caso fortuito ou força maior (entende-se como caso fortuito como sendo qualquer ocorrência que não seja proveniente de qualquer ação humana);

9.9. Operação inadequada, falha ou mau funcionamento de equipamentos não mantidos pela Contratada;

9.10. Falha de equipamento de propriedade ou sob responsabilidade da Contratada, ocasionada pela Unidades em questão;

9.11. Falha na infraestrutura da SEDUC RO ou das Unidades, a exemplo de queda de energia ou desligamento dos equipamentos;

9.12. Impedimento, por qualquer motivo, do acesso de pessoal técnico da Contratada às dependências da Unidade, onde estejam localizados os equipamentos da Contratada ou por estes mantidos, desde que devidamente comunicados a SEDUC RO;

9.13. Interrupções causadas por efeitos naturais, como cintilação ionosférica ou de interferência solar nos acessos via satélite;

9.14. Interrupções decorrentes de sinistro ou fatalidade ocorridas nas Unidades ou na SEDUC RO, que resultem em danos aos equipamentos e/ou desaparecimento, bem como prejudiquem as instalações ou a infraestrutura provida pela Contratada.

9.15. Gerenciamento de Desempenho

9.15.1. Para fins de acompanhamento dos níveis dos serviços previstos neste item, a Contratada se obrigará a atender aos seguintes requisitos do Gerenciamento de Disponibilidade:

9.15.2. Capacidades dos Roteadores (quando couber)

9.15.3. Sempre que o nível de capacidade de CPU e de memória dos roteadores instalados no Data Center da Contratada for inferior a 60% (sessenta por cento) será aplicada, automaticamente, independente de chamado aberto junto à Contratada, multa de 1% (um), ao mês, até que o problema seja resolvido, do valor total mensal do contrato referente aos acessos do lote que o equipamento atende.

9.15.4. A Contratada estará isenta dessa penalidade quando os equipamentos atingirem tais percentuais em momentos de tráfego considerados anormais, a exemplo de ataques de rede, vírus, etc.

9.16. Latência

9.16.1. A Latência de qualquer VSAT, instalada em qualquer que seja a UA, não poderá, em hipótese alguma ultrapassar de 800ms.

9.17. Gerenciamento de Incidentes

9.17.1. A SEDUC RO acompanhará a abertura, o registro e o fechamento de incidentes na Rede Satélite e serão responsáveis pelo aceite das soluções de incidente adotadas pela Contratada.

9.17.2. Com objetivo de otimizar o processo de gerenciamento de incidentes, a SEDUC RO poderá determinar em acordo com a Contratada novas regras de apuração e tratativa desses incidentes.

9.17.3. O início do período referente a cada evento corresponderá ao horário da abertura do Registro do Incidente no Sistema de Gerenciamento de Incidentes pela plataforma de monitoração. Em caso de indisponibilidade da plataforma de monitoração, os incidentes deverão ser registrados pelas equipes das unidades e da Contratada.

9.17.4. O final do período referente a cada evento corresponde ao horário do restabelecimento da normalidade da prestação dos serviços, com o respectivo fechamento do registro no mesmo sistema.

9.17.5. Sempre que houver dúvida quanto à responsabilidade pela causa do incidente na Rede, caberá à Contratada indicar e comprovar, através de testes e relatórios técnicos específicos, que se trata de responsabilidade da unidade.

9.18. Disponibilidade do Serviço

9.18.1. A disponibilidade do serviço referente às VSATs deverá ser de 99,5% do total de horas mensais.

9.18.2. Os recursos compartilhados de transmissão e recepção de sinais da estação concentradora (HUB) das redes envolvidas deverão apresentar disponibilidade igual ou superior a 99,8%.

9.18.3. Para o cálculo da disponibilidade, deverão ser considerados todos os incidentes de interrupção da interconexão entre as interfaces LANs dos componentes de origem e destino, desde a zero hora do primeiro dia do mês até às vinte e quatro horas do último dia do mês medido, sendo expressa em porcentagem através da seguinte fórmula:

Disponibilidade (%) = [((24x60xN)-F) / (24x60xN)] \* 100

Em que:

N = número de dias no mês comercial da indisponibilidade;

F = tempo total expresso em minutos relativo a incidentes que provocaram a interrupção da interconexão, compreendendo a Unidade de origem, Backbone e Unidade de destino, no mês, afetos à responsabilidade da Contratada.

9.18.4. Para o cálculo da disponibilidade do Cliente Satélite deverá ser considerada operação no período 24x7.

9.18.5. Quando o período de indisponibilidade do serviço for superior ao determinado para VSAT e HUB, será aplicada multa sobre o valor mensal do acesso, conforme os critérios descritos na Tabela 5.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Intervalos (\*) | % de multa sobre o valor referente serviço mensal de suporte, manutenção e operação para cada unidade remota fixa ativa seja Tipo I, II ou III |
| 1 | Até 20% | 10% |
| 2 | de 20,01 até 50% | 20% |
| 3 | Acima de 50% | 30% |

Tabela 2– Critérios de aplicação de multa por indisponibilidade excedida por acesso no mês

(\*) Percentual excedido sobre o Tempo de Indisponibilidade representado (mês)

9.19. Gerenciamento de Configuração

9.19.1. Para fins de acompanhamento do SLA, a Contratada deverá atender os requisitos do Gerenciamento de Configuração a seguir:

9.19.2. Solicitações de Ativação e Mudança de Endereços

9.19.3. O prazo para atendimento a uma Solicitação de Ativação e de Mudança de Endereços será calculado a partir do momento do recebimento da solicitação pela Contratada por meio do Portal da Rede IP ou outro instrumento definido pela SEDUC RO e terminará quando houver seu Aceite pela Unidade.

9.19.4. O atendimento, pela Contratada, às Solicitações de novas Ativações e de mudança de endereços nas Unidades deverá ser realizado no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, independente da localização, dentro do Estado de Rondônia.

9.19.5. Quando for excedido o prazo máximo, para ativação ou alteração de endereço do acesso, será aplicada multa por atraso, calculada como percentual do valor mensal do acesso, conforme tabela 6.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Intervalos (em dias excedidos) | % de multa sobre o valor mensal do acesso afetado |
| 1 | De 01 a 30 | 5% |
| 2 | De 31 a 60 | 10% |
| 3 | Acima de 60 | 20% ao mês |
|  |  |  |

Tabela 3 - Critério de aplicação de multa referente ao prazo excedido por acesso no mês

9.19.6. A aplicação das multas, considerando os percentuais expostos na tabela 6, deverá ocorrer conforme os seguintes critérios:

9.19.7. Caso o acesso seja entregue com atraso de até 30 dias será aplicada multa de 5% (cinco por cento) do valor mensal acesso;

9.19.8. Caso o acesso seja entregue com atraso entre 31 a 60 dias será aplicada multa de 10% (dez por cento) do valor mensal acesso;

9.19.9. Caso o acesso seja entregue com atraso entre 61 e 90 dias será aplicada a multa de 20% (vinte por cento) do valor mensal acesso;

9.19.10. Caso o atraso na entrega do acesso persista o percentual de 20% (vinte por cento) deverá ser aplicado para cada mês de atraso de forma somatória.

Ex: Atraso de 180 dias na entrega da acesso:

a) entre 61 a 90 = 20%

b) de 91a120 = +20% de 121 a 150 = + 20%

c) de 151 a 180 = + 20%

e) Total = 80% sobre o valor mensal do acesso.

9.20. Solicitação de alteração de configuração

9.20.1. O atendimento às Solicitações de Alteração da Configuração, no que se refere à mudança na Capacidade da banda de transmissão do Acesso das VSATs, deverá ser realizado no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, independente da localização, dentro do Estado de Rondônia.

9.20.2. Quando for excedido o prazo máximo para alteração da Capacidade de Acesso previsto no SLA, será aplicada multa por atraso, calculada como percentual do valor mensal do acesso, conforme tabela 7.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prazo para alteração da capacidade de acesso (por acesso) | | | |
| ID | Tipo de Alteração | Intervalos (em dias excedidos) | % de multa sobre o valor mensal do acesso afetado |
| 1 | Padrão de acesso | De 01 a 30 | 5% |
| De 31 a 60 | 10% |
| Acima de 60 | 20% ao mês |
| 2 | Capacidade de acesso | De 01 a 30 | 5% |
| De 31 a 60 | 10% |
| Acima de 60 | 20% ao mês |

Tabela 4 - Critérios de aplicação de multa referente ao prazo excedido por acesso no mês

9.20.3. A aplicação das multas, considerando os percentuais expostos na tabela 7, referente à alteração do Padrão de Acesso ou Capacidade de Acesso, deverá ocorrer conforme os seguintes critérios:

9.20.4. Caso o atraso seja de até 30 dias será aplicada multa de 5% (cinco por cento) do valor mensal acesso;

9.20.5. Caso o atraso varie entre 31 a 60 dias será aplicada multa de 10% (dez por cento) do valor mensal acesso;

9.20.6. Caso o atraso varie entre 61 e 90 dias será aplicada a multa de 20% (vinte por cento) do valor mensal acesso;

9.20.7. Caso o atraso persista, o percentual de 20% (vinte por cento) deverá ser aplicado para cada mês de atraso de forma somatória.

Ex: Atraso de 180 dias na entrega da acesso:

a) entre 61 a 90 = 20%

b) de 91 a 120 = + 20%

c) de 121 a 150 = + 20%

d) de 151 a 180 = + 20%

e) Total = 80% sobre o valor mensal do acesso.

9.20.8. O atendimento às Solicitações de Alteração da Configuração, no que se refere à mudança de localização física do CPE (dentro do mesmo prédio) das Unidades, pela Contratada, deverá ser realizado no prazo máximo de 10 (dez) dias.

9.20.9. Quando for excedido o prazo máximo para mudança de localização física do CPE (dentro do mesmo prédio) das Unidades, conforme subitem

9.21.8. Será aplicada multa por atraso, calculada como percentual do valor mensal do acesso, conforme tabela 8.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Prazo para mudança de localização física do CPE | | |
| ID | Intervalos (em dias excedidos) | % de multa sobre o valor mensal do acesso afetado |
| 1 | De 01 a 10 | 5% |
| 2 | De 11 a 20 | 10% |
| 3 | De 21 a 30 | 20% |
| 4 | Acima de 30 | 30% ao mês |

Tabela 5 - Critérios de aplicação de multa referente ao prazo excedido para mudança de CPE

9.20.10. A aplicação das multas, considerando os percentuais expostos na tabela 8, referente à mudança de localização física do CPE, deverá ocorrer conforme os seguintes critérios:

9.20.11. Caso o atraso varie entre 01 e 10 dias será aplicada multa de 5% (cinco por cento) do valor mensal do acesso;

9.20.12. Caso o atraso varie entre 11 a 20 dias será aplicada multa de 10% (dez por cento) do valor mensal acesso;

9.20.13. Caso o atraso varie entre 21 e 30 dias será aplicada a multa de 20% (vinte por cento) do valor mensal acesso;

9.20.14. Caso o atraso seja superior a 30 dias será aplicada a multa de 30% (trinta por cento) do valor mensal acesso.

9.20.15. Caso o atraso persista, o percentual de 30% (trinta por cento) deverá ser aplicado para cada mês de atraso de forma somatória.

Ex: Atraso de 120 dias na entrega da acesso:

a) entre 31 a 60 = 30%

b) de 61 a 90= + 30%

c) de 91 a 120 = + 30%

d) Total = 90% sobre o valor mensal do acesso.

9.20.28. Parágrafo único: considera-se como valor mensal do contrato a soma dos valores referentes aos acessos em operação em cada lote, na ocorrência do fato gerador das referidas multas.

9.20.29. Gerenciamento e Requisitos de Segurança de Rede

9.20.30. Para fins de proteção da infraestrutura, que atenderá a Rede Satélite a Contratada deverá:

9.20.31. Implementar a devida proteção na Rede Satélite, o que inclui todas as Unidades e em sua Central, se for o caso, conforme especificado neste Termo de Referência, garantindo que os recursos alocados para atendimento aos serviços de rede ofertado seja de uso exclusivo da SEDUC RO, garantindo a privacidade das informações, quando trafegadas em qualquer ponto dessa rede, visando evitar o acesso a essas informações por pessoas não autorizadas;

9.20.32. Analisar relatórios de tráfego e conteúdo ligados à configuração de ataques e efetuar bloqueios e ajustes de regras e tráfego quando necessários;

9.20.33. Manter sempre atualizadas as versões de todos os softwares ligados à rede e configurados da melhor

9.20.16. A Solicitação de Inserção, Alteração, Bloqueio ou Desbloqueio de Segurança se refere a um pedido emergencial feito à Contratada para a configuração de bloqueio ou desbloqueio de um determinado endereço IP e/ou porta (TCP/UDP) e protocolo, via lista de acesso (ACL) aplicadas nos CPEs ou nos roteadores centrais instalados na Contratada. Os detalhes do bloqueio e desbloqueio estarão definidos no Acordo Operacional.

9.20.17. A Contratada deverá proceder a inserção, alteração, bloqueio ou ao desbloqueio de segurança nos roteadores centrais instalados na SEDUC RO e suas respectivas unidades em, no máximo, 15 (quinze) minutos a partir de sua solicitação no Portal da Rede IP ou na ferramenta de gestão de disponibilizada ou por e-mail enviado pelo NOC à Contratada.

9.20.18. A Contratada deverá proceder a inserção, alteração, bloqueio ou ao desbloqueio de segurança nos CPE ́s em, no máximo, 04 (quatro) horas partir de sua solicitação no Portal da Rede IP ou na ferramenta de gestão de TIC da SEDUC RO ou por e-mail enviado pela unidade à Contratada.

9.20.19. Quando for excedido o prazo máximo para bloqueio ou desbloqueio de Segurança previsto no SLA, constante nos subitens 15.21.17 e 15.21.18, será aplicada multa por atraso de 5% (cinco) por cento do valor mensal do acesso afetado.

9.20.20. A Contratada deverá proceder às demais Solicitações de Alteração da Configuração de Acessos em, no máximo, 1 (um) dia útil a partir de sua solicitação no portal da Rede IP ou por e-mail enviado pela unidade à Contratada. A capacidade operacional de atendimento da Contratada será tratada no Acordo Operacional.

9.20.21. Quando for excedido o prazo máximo para as demais Solicitações de Alteração da Configuração de Acessos, previsto no SLA, constante no subitem 15.21.20, será aplicada multa por atraso de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do acesso.

9.20.22. Gerenciamento de Cobrança

9.20.23. Para fins de acompanhamento do SLA, a Contratada deverá atender os seguintes requisitos do Gerenciamento de Cobrança:

9.20.24. A Contratada deverá usar o critério de agrupamento de contas para os acessos dos órgãos/entidades integrantes da Rede.

9.20.25. Após o cruzamento das bases de faturamento da SEDUC RO e da Contratada, será admitida, no máximo, uma fatura com erro por mês.

9.20.26. Quando for excedido o número máximo de faturas com erros será aplicada a multa de 0,1 (um décimo por cento sobre o valor mensal do contrato).

9.20.27. Os erros nas contas/faturas originados por motivo de truncamento e aproximações matemáticas, após análise da SEDUC RO, serão desconsiderados.

Forma, para evitar problemas ligados à segurança.

9.20.34. Para fins de proteção da infraestrutura de serviço, a Contratada deverá

9.20.35. Verificar automaticamente as tentativas de acesso não autorizado aos CPEs e demais equipamentos que compõem a Rede Satélite;

9.20.36. Detecção de conexões não autorizada à Rede Satélite.

9.20.37. Detecção de tentativa de ataques e invasão à rede;

9.20.38. Detecção de Vírus e de Usuários e ou dispositivos eventualmente não autorizados conectados ou tentando se conectar à rede.

9.20.39. A Contratada deverá monitorar e gerenciar todo o ambiente da Rede e disponibilizar mensalmente relatórios detalhados contendo detalhamento de todos os eventos e ocorrências indicando data e horários dos mesmos. O formato e as condições de envio destes farão parte do Acordo Operacional a ser estabelecido com a Contratada.

9.40. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, conforme especificado neste Termo de Referência, com atendimento em língua portuguesa para chamados críticos e ferramenta web para abertura e acompanhamento de todos os chamados em caso de falha nos componentes ou equipamentos bem como também em caso de incidentes de segurança no sistema de responsabilidade da CONTRATADA. Os tempos de atendimento e resolução dos chamados deverão obedecer aos seguintes critérios mínimos:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | Acordo do Nível de Serviço | | Acordo Padrão (mínimo) |
| 1 | Disponibilidade para abertura de chamado através de ferramenta web | | 24/7 |
| 2 | Disponibilidade telefônica para casos Críticos | | 24/7 |
| 3 | Casos críticos | Resposta | Em até 2 horas |
| Restabelecimento | 80% dos casos - em até 24 horas  20% dos casos - em até 96 horas |
| Fechamento | Em até 14 dias úteis |
| 4 | Casos majoritários | Resposta | Em até 2 dias úteis |
| Fechamento | Em até 40 dias úteis |
| 5 | Casso minoritários | Resposta | Em até 5 dias úteis |
| Fechamento | Em até 150 dias úteis |
| 6 | Consulta | Fechamento | Melhor esforço |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Latência Média Máxima da Conexão (Por Ponto) | | | |
| ID | Nível de Serviço | Limite | Sanção |
| 1 | Obrigatório | LMMC <= 800ms | 0% |
| Periodicidade | | | Mensal |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tempo Médio de Resposta (Por Ponto) | | | |
| ID | Nível de Serviço | Limite | Sanção |
| 1 | Desejável | TMR <= 2 Horas | 0% |
| 2 | Aceitável | TMR <= 4 Horas | 0% |
| 3 | Não aceitável | TMR > 4 Horas | 5% |
| Periodicidade | | | Mensal |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tempo Médio de Solução (Por Ponto) | | | |
| ID | Nível de Serviço | Limite | Sanção |
| 1 | Desejável | TMS <= 24 Horas | 0% |
| 2 | Aceitável | TMS <= 48 Horas | 0% |
| 3 | Não aceitável | TMS > 48 Horas | 10% |
| Periodicidade | | | Mensal |

9.20.41. Todas as ocorrências serão registradas pelo CONTRATANTE, que notificará a CONTRATADA, atribuindo prazos para a resolução dos itens e eventuais penalizações a serem impostas à CONTRATADA.

**10. DA UTILIZAÇÃO DA ATA**

**10.1.** Nos termos do Artigo 26 do Decreto Estadual 18.340/13, esta Ata de Registro de Preços, durante a sua vigência, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública Estadual que não tenha participado do certame licitatório, mediante anuência do órgão gerenciador.

**10.2.** É facultada aos órgãos s ou entidades municipais, distritais ou estaduais a adesão a ata de registro de preços da Administração Pública Estadual.

**10.3.** Caberá ao fornecedor beneficiário da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente da adesão, desde que não prejudique as obrigações presentes e futuras da ata, assumidas com o órgão gerenciador e órgãos participantes.

**10.4.** As aquisições ou contratações adicionais não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 50% dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório e registrados na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes.

**10.5.** As adesões à ata de registro de preços não poderão exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independente do número de órgãos não participantes que aderirem.

**10.6.** Caberá ao órgão que se utilizar da ata, verificar a vantagem econômica da adesão a este Registro de Preço.

**11. DA ALTERAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

**11.1.** De acordo com artigo 21 e 22 do Decreto Estadual 18.340/2013 os preços registrados poderão ser revistos em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos serviços ou bens registrados, cabendo ao órgão gerenciador promover as negociações junto aos fornecedores, observadas as disposições contidas na alínea "d" do inciso II do caput do artigo 65 da Lei 8.666/93

**11.2.** Quando o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o órgão gerenciador convocará os fornecedores para negociarem a redução dos preços aos valores praticados pelo mercado.

**11.3.** Os fornecedores que não aceitarem reduzir seus preços aos valores praticados pelo mercado serão liberados do compromisso assumido, sem aplicação de penalidade.

**11.4.** A ordem de classificação dos fornecedores que aceitarem reduzir seus preços aos valores de mercado observará a classificação original.

**11.5.** Quando o preço de mercado tornar-se superior aos preços registrados, e o fornecedor não puder cumprir o compromisso, o órgão gerenciador poderá:

**11.5.1.** Liberar o fornecedor do compromisso assumido, caso a comunicação ocorra antes do pedido de fornecimento, sem aplicação de penalidade se confirmada a veracidade dos motivos e comprovantes;

**11.5.2.** Convocar os demais fornecedores para assegurar igual oportunidade de negociação;

**11.5.3.** Não havendo êxito nas negociações, o órgão gerenciador deverá proceder a revogação do item da ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação mais vantajosa.

**12. DAS OBRIGAÇÕES DA DETENTORA DO REGISTRO**

**12.1.** Substituir em qualquer tempo e sem qualquer Ônus para o Órgão/Entidade toda ou parte da remessa devolvida pela mesma, no prazo de **05 (cinco) dias úteis**, caso constatada divergência na especificação;

**12.2.** Dispor-se a toda e qualquer fiscalização, no tocante ao fornecimento do produto, assim como ao cumprimento das obrigações previstas na ATA;

**12.3.** Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade do fornecimento, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

**12.4.** A falta de quaisquer dos produtos cujo fornecimento incumbe ao detentor do preço registrado, não poderá ser alegada como motivo de força maior para o atraso, má execução ou inexecução dos serviços objeto deste contrato e não a eximirá das penalidades a que está sujeita pelo não cumprimento dos prazos e demais condições estabelecidas;

**12.5.** Comunicar imediatamente à Administração Pública qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária e outros julgáveis necessários para recebimento de correspondência;

**12.6.** Respeitar e fazer cumprir a legislação de segurança e saúde no trabalho, previstas nas normas regulamentadoras pertinentes;

**12.7.** Fiscalizar o perfeito cumprimento do fornecimento a que se obrigou, cabendo-lhe, integralmente, os ônus decorrentes. Tal fiscalização dar-se-á independentemente da que será exercida pela Administração Pública.

**12.8.** Indenizar terceiros e/ou ao Órgão/Entidade, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, pelos danos causados por sua culpa ou dolo, devendo a contratada adotar todas as medidas preventivas, com fiel observância às exigências das autoridades competentes e às disposições legais vigentes;

**12.9.** Toda e qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofre em decorrência do fornecimento em questão, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo o Órgão/Entidade de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

**12.10.** Todos os impostos e taxas que forem devidos em decorrência das contratações do objeto do Edital correrão por conta exclusiva da contratada;

**13. DAS OBRIGAÇÕES DOS ÓRGÃOS REQUISITANTES**

**13.1.** Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais;

**13.2.** Rejeitar, no todo ou em parte, os objetos desta Ata entregues em desacordo com as obrigações assumidas pelo fornecedor;

**13.3.** Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada no fornecimento dos objetos desta Ata;

**13.4.** Efetuar o pagamento à(s) contratada(s) de acordo com as condições de preços e prazos estabelecidos no edital e ata de registro de preços

**13.5.** Nenhum pagamento será efetuado à empresa adjudicatária, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.

**13.6.** Não haverá sob-hipótese alguma, pagamento antecipado.

**14.** **DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES:**

**14.1.** É participante desta ata o seguinte órgão pertencente à Administração Pública do Estado de Rondônia:

**SEDUC – Secretaria de Estado da Educação.**

**15. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**15.1.** A existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar as contratações de que deles poderão advir, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, sendo assegurada à Detentora do registro de preços a preferência em igualdade de condições.

**15.2.** Fica a Detentora ciente que a publicidade da ata de registro de preços na imprensa oficial terá efeito de compromisso nas condições ofertadas e pactuadas na proposta apresentada à licitação.

**15.3.** A Ata de Registro de Preços, os ajustes dela decorrentes, suas alterações e rescisões obedecerão ao Decreto Estadual 18.340/13, Lei Federal nº 8.666/93, demais normas complementares e disposições desta Ata e do Edital que a precedeu, aplicáveis à execução e especialmente aos casos omissos.

**15.4.** Fazem parte integrante desta Ata, para todos os efeitos legais: o Edital de Licitação e seus anexos, bem como, o ANEXO ÚNICO desta ata que contém os preços registrados e respectivos detentores.

Fica eleito o foro do Município de Porto Velho/RO para dirimir as eventuais controvérsias decorrentes do presente ajuste.

**ÓRGÃO GERENCIADOR:**

**MÁRCIO ROGÉRIO GABRIEL MÁRCIA CARVALHO GUEDES**

Superintendente Estadual de Licitações Coordenadora de Sistema de Registro de Preços

**EMPRESA(S) DETENTORA(S):**

**Qualificada(s) no Anexo Único desta Ata**

**FBM/SRP**