



DIGITADO
CONTRATOS/PROAD/DPC

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
Pró-Reitoria de Administração
Departamento de Projetos, Contratos e Convênios
Coordenadoria de Contratos Terceirizados

CONTRATO 450 /20

Campus Prof. João David Ferreira Lima - Trindade - CEP 88040-900 - Florianópolis / Santa Catarina / Brasil

UFSC/PROAD/DPC/CCF
NL / SIAFI Nº 175712016

TERMO DE CONTRATO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO DE DADOS, NA FORMA DE INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DE CIRCUITO PERMANENTE DE DADOS E DE VAZÃO ASSEGURADA INTERLIGANDO O CAMPUS CENTRAL DA UFSC EM FLORIANÓPOLIS AO CAMPUS DA UFSC EM ARARANGUÁ, QUE FAZEM ENTRE SI A UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA E A EMPRESA BRASIL DIGITAL TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

A Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, autarquia educacional criada e integrada ao Ministério da Educação - MEC pela Lei nº 3.849 de 18/12/1960, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 83.899.526/0001-82, com sede no Campus Universitário, no Bairro da Trindade, nesta capital, representada neste ato pelo Pró-Reitor de Administração, Antonio Carlos Montezuma Brito, CPF nº 051.518.132-34, doravante denominada CONTRATANTE, e a empresa BRASIL DIGITAL TELECOMUNICAÇÕES LTDA, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 11.966.640/0001-77, estabelecida à Rua Comendador Azevedo, 124, Bairro Floresta, Município de Porto Alegre, Estado do Rio Grande do Sul, doravante denominada CONTRATADA, representada neste ato pela Sra. Maria Inês Sandri Souto, CPF nº 331.907.550-00, firmam o presente **Termo de Contrato de serviço de comunicação de dados, na forma de instalação, manutenção e operação de circuito permanente de dados e de vazão assegurada interligando o Campus Central da UFSC em Florianópolis ao Campus da UFSC em Araranguá**, de acordo com o **Processo de Licitação nº 23080.037309/2012-50**, com sujeição às normas emanadas da Lei nº 8.666/93 e Lei nº 10.520/2002, às disposições estabelecidas no edital do **Pregão Eletrônico nº 214/2012** e nas complementações a ele integradas, e sob as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA
DO OBJETO

O objeto é a **contratação de empresa especializada em prestação de serviço de comunicação de dados, na forma de instalação, manutenção e operação de circuito permanente de dados e de vazão assegurada interligando o Campus Central da UFSC em Florianópolis ao Campus da UFSC em Araranguá**, conforme discriminado no Anexo I.

CLÁUSULA SEGUNDA
DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da empresa CONTRATADA:

- 1- Providenciar toda infraestrutura de cabeamento interna, nos locais de instalação dos circuitos, incluindo tubulação para permitir a conexão de sua rede física ao **RACK** existente



1

na **UFSC** onde serão acomodados cabos e eventuais equipamentos de comunicação utilizados na solução proposta. Os custos, se existirem deverão ser diluídos nos custos de manutenção mensal do serviço;

- 2- A solução proposta deve estar baseada em padrões de mercado, levando em consideração aspectos de segurança, alta disponibilidade, capacidade de cumprimento dos acordos de níveis de serviços (SLA) descritos neste edital no Anexo I (**Termo de Referência**) que fará parte como anexo deste contrato.
- 3- As multas e outras penalidades somente poderão ser relevadas em razão de circunstâncias excepcionais, e as justificativas, só serão aceitas quando formuladas por escrito, fundamentadas em fatos reais e comprováveis, a critério da autoridade competente da **UFSC** e desde que formuladas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis da data em que lhes for dado ciência.
- 4- Fornecer o material e serviços de primeira qualidade, segundo os elementos técnicos e demais especificações constantes do edital e anexo.
- 5- Os profissionais indicados para os serviços deverão usar uniforme da empresa e portar crachá de identificação.
- 6- Responder, com exclusividade, pelos ônus salariais e pelos encargos trabalhistas, fiscais, comerciais e outros, decorrentes da execução dos serviços.
- 7- Responder pelos danos que, porventura, vierem a ser causados à Contratante ou a terceiros, por seus prepostos, quando a serviço da Contratada.
- 8- Atender prontamente as exigências do Setor Responsável da SeTIC da UFSC inerentes ao objeto da Ordem de Serviço.
- 9- Manter, durante a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.
- 10- Executar os serviços contratados, em conformidade com as condições estabelecidas no Termo de Referência (Anexo I), fornecendo a licença de uso e serviços necessários para a sua perfeita execução.
- 11- Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pela Contratante.
- 12- Cumprir além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante.

CLÁUSULA TERCEIRA DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Compete à CONTRATANTE:

1- Efetuar o pagamento à contratada pela prestação de serviços necessários no valor R\$88.434,99 (oitenta e oito mil, quatrocentos e trinta e quatro reais e noventa e nove centavos), em parcelas mensais de R\$7.369,58 (sete mil, trezentos e sessenta e nove reais e cinquenta e oito centavos), por meio de crédito bancário em até 15 (quinze) dias corridos, a contar do término da execução dos serviços, com a respectiva Nota Fiscal, emitida no mínimo em 2 (duas) vias, com o mesmo CNPJ e Razão Social apresentados para habilitação e proposta, desde que comprovada a regularidade da situação fiscal do licitante.



- 1.1. A Nota Fiscal deverá discriminar os serviços e os materiais como mencionados no edital e anexo, bem como data de emissão, valor e outros dados necessários à perfeita compreensão do documento de cobrança.
- 1.2. Serão retidos na fonte os tributos e contribuições sobre os pagamentos efetuados, utilizando-se as alíquotas previstas para cada tipo de serviço objeto deste contrato, conforme legislação vigente.
- 1.3. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe tiver sido imposta em decorrência de inadimplência contratual.

2- Promover, através de seu representante, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sob os aspectos qualitativos e quantitativos, anotando, em registro próprio, as falhas detectadas e comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério exijam medidas corretivas.

CLÁUSULA QUARTA DOS RECURSOS

Os recursos necessários ao atendimento das despesas do presente contrato correrão à conta do Orçamento Geral da CONTRATANTE no Programa de Trabalho 12364203220RK0042 e 12364303282820042; PTRES 043863 e 043864, Natureza de Despesa 339039 e Fonte 0112000000 e 0250159999.

CLÁUSULA QUINTA DO REAJUSTE DOS PREÇOS

O preço poderá ser reajustado à vista da demonstração da elevação dos custos e depois decorrido o período de **12 (doze) meses** da apresentação da proposta.

CLÁUSULA SEXTA DA VIGÊNCIA

A vigência do presente iniciar-se-á na data a ser definida pela Administração, cuja eficácia da contratação se dará a partir da publicação no Diário Oficial da União, e **vigorará por 12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado por períodos subseqüentes até o limite legal.

CLÁUSULA SÉTIMA DOS ACRÉSCIMOS OU SUPRESSÕES

A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

CLÁUSULA OITAVA DAS SANÇÕES

Na inexecução total ou parcial do objeto do presente contrato, a Contratada, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedida de licitar e de contratar com a União, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, enquanto perdurarem o motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas neste contrato e nas demais cominações legais.



A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name.

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name.

Parágrafo primeiro - Pelo atraso ou inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, erro/imperfeição, mora na execução, inadimplemento ou não veracidade das informações prestadas, a Contratada estará sujeita, segundo a extensão da falta cometida, às penalidades previstas nos artigos 86 e 87, da Lei nº 8.666/93, garantida prévia defesa:

I – Advertência;

II – Multas;

a) de 0,1% do valor do contrato atualizado, por dia de atraso por descumprimento injustificado do prazo de realização dos serviços objeto da licitação, limitado a 30 (trinta) dias de atraso;

b) de até 10% do valor atualizado do contrato, em qualquer hipótese de inexecução total ou parcial do contrato ou qualquer outra irregularidade na execução do objeto contratado.

Parágrafo segundo – As importâncias relativas a multas deverão ser recolhidas a UFSC, observando a data de vencimento estabelecida na Guia de Recolhimento para a União – GRU, podendo a administração cobra-las judicialmente, nos termos da Lei nº 6.830/80, ou conforme o caso, desconta-las dos valores remanescentes de pagamento à empresa.

CLÁUSULA NONA DO RECEBIMENTO

O recebimento provisório dar-se-á mediante termo circunstanciado, a ser elaborado por servidor designado. O recebimento definitivo será efetuado no prazo de 5 (cinco) dias, mediante termo de aceitação, elaborado pelo mesmo.

CLÁUSULA DÉCIMA DO FORO

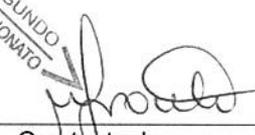
Para dirimir qualquer dúvida resultante da execução do presente contrato, será competente o foro da Justiça Federal de Florianópolis, Seção Judiciária de Santa Catarina.

E, por estarem, assim, justos e acordados, firmam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, juntamente com duas testemunhas, para que surta seus jurídicos e legais efeitos.

Florianópolis, 22 de outubro de 2012.

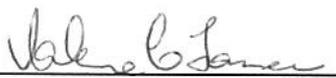


Contratante
Antonio Carlos M. Brito
CPF 051.518.132-34



Contratada
Maria Ines Sandri Souto
CPF 331.907.550-00

Testemunha 1
Nome
CPF



Valéria Livramento Fonseca
CPF 455.276.529-91

Testemunha 2



Nome Brenda Corrêa
CPF 033.843.460-76





ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1 Objeto

O objeto é a realização de pregão eletrônico para contratação de serviço de comunicação de dados, na forma de instalação, manutenção e operação de circuito permanente de dados e de vazão assegurada interligando o **Campus Central da UFSC em Florianópolis** ao **Campus da UFSC em Araranguá** conforme requisitos e condições especificadas neste **Termo de Referência**;

2 Justificativa

Atualmente a conexão entre as duas unidades é realizada através de 1 circuito de 4Mbps provida pela RNP (Rede Nacional de Pesquisa) e outro de **40 Mbps mediante empresa contratada**. Este último precisa ser mantido e ampliado para atender a demanda dos usuários que utilizam a conexão tanto para os serviços básicos de acesso a Internet e aplicações corporativas como para serviços avançados de voz e vídeo sobre IP.

3 Dimensionamento dos serviços a serem contratados

3.1 Requisitos gerais

- a. Os enlace especificado deve possuir capacidade mínima de transmissão (vazão), de 80Mbps (Oitenta Megabits por segundo), Full-Duplex, interligando o **Campus Central da UFSC em Florianópolis** ao **Campus da UFSC em Araranguá**.
 - o **Endereço Campus Central da UFSC em Florianópolis**
 - SeTIC – Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação
 - Campus Universitário Reitor João David Ferreira Lima
 - Trindade - Florianópolis - Santa Catarina - Brasil
 - CEP: 88040-970
 - Fone: 48 – 3721-6331
 - o **Endereço Campus da UFSC em Araranguá**
 - Rua Pedro João Pereira, 150
 - Mato Alto - Araranguá - SC
 - CEP: 88900-000
 - Fone: 48 – 3721 - 6416
- b. O circuito de dados ofertado deverá permitir a interligação das redes locais (LAN) das unidades a serem interligadas. A UFSC utilizada padrão de VLAN 802.1q e 802.1QinQ, (Vlan sobre Vlan), desta forma o circuito deve suportar o transporte de frames nestes padrões;
- c. Para o serviço de comunicação de dados será contratualmente exigido o atendimento a determinados níveis de qualidade, expressos no item **4 -Condições gerais de prestação dos**



serviços, deste **Termo de Referência**. As penalidades no caso de descumprimento dos níveis de serviços acordados estão definidas no item **5 - Penalidades** deste termo de referência;

- d. Todos os serviços que compõem o presente **Termo de Referência** deverão ser implantados no prazo máximo de **30 dias** contados da data da assinatura do contrato, utilizando-se exclusivamente vias de telecomunicações terrestres, excluindo-se completamente o uso de enlaces de satélite em qualquer parte da solução apresentada;
- e. A **CONTRATADA** deverá providenciar toda infraestrutura de cabeamento interna, nos locais de instalação dos circuitos, incluindo tubulação para permitir a conexão de sua rede física ao **RACK** existente na **UFSC** onde serão acomodados cabos e eventuais equipamentos de comunicação utilizados na solução proposta. Os custos, se existirem deverão ser diluídos nos custos de manutenção mensal do serviço;
- f. A solução proposta deve estar baseada em padrões de mercado, levando em consideração aspectos de segurança, alta disponibilidade, capacidade de cumprimento dos acordos de níveis de serviços (SLA) descritos neste **Termo de Referência**;
- g. O acesso (última milha) deverá utilizar obrigatoriamente em meio óptico e os cordões disponibilizados para conexão aos equipamentos da UFSC devem ser do tipo **LC**;
- h. A UFSC irá dispor, para ativação da conexão óptica fornecida pela **CONTRATADA**, equipamentos com portas ópticas de acesso padrão **Gigabit Ethernet ou Fast Ethernet em ambos os Campi**;
- i. Não serão aceitas soluções baseadas no uso de enlaces de rádio, no *backbone* da prestadora, instalados em frequências de uso público, que não necessitam registro nos órgãos reguladores. Para enlaces via rádio, serão admitidos apenas rádios digitais com licença de frequência obtida e comprovada junto a Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações);
- j. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar um Centro de Atendimento único para recebimento dos chamados de manutenção técnica, com chamadas telefônicas locais em Florianópolis ou região conurbadae/ou chamadas telefônicas gratuitas;

3.2 Rede Backbone da CONTRATADA

- a. Os serviços deverão ser fornecidos através de rede *backbone* própria da **CONTRATADA**;
- b. Os meios de transmissão deverão ser terrestres ou através de rádio digital com as redundâncias necessárias para atender aos acordos de níveis de serviços (SLA) especificados neste **Termo de Referência**;
- c. Em hipótese alguma será admitida a utilização de canais por satélite.



3.3 Última milha

- a. A **CONTRATADA** deverá prover os meios e equipamentos necessários à conexão da última milha até o ponto de concentração dos CAMPI da **UFSC** especificados;
- b. A conexão de ultima milha deverá ser através de fibra óptica em ambos os sites;

4 **Condições gerais de prestação dos serviços**

- a. Estas condições gerais estabelecem os critérios objetivos de mensuração da qualidade dos serviços prestados. As penalidades em caso de não atendimento dos níveis estabelecidos são especificados no item **5 - Penalidades** deste **Termo de Referência**;
- b. A qualidade do serviço será avaliada e mensurada constantemente;
- c. São três os parâmetros de avaliação do nível de serviço:
 - Disponibilidade do circuito e tempo de reparo;
 - Desempenho técnico;
 - Qualidade de atendimento.

4.1 Disponibilidade do Circuito e Tempo de Reparo

4.1.1 **Definições e Valores**

- a. As interrupções no serviço de comunicação "circuito" serão contabilizadas ao final de cada mês de prestação do serviço, quando será calculado o indicador de disponibilidade do circuito;
- b. O indicador de disponibilidade será expresso pela razão percentual do número de minutos em que o circuito esteve efetivamente funcional e o total de minutos do período de avaliação (um mês) com exceção do primeiro e último mês do contrato;
- c. O Valor estabelecido como mínimo para que a meta de nível de serviço seja considerada atingida é **99,3%** de disponibilidade e o tempo de reparo de 4:00 horas conforme descrito na **Tabela 1** abaixo.

% Disponibilidade	Horas / mês	Tempo funcional	Tempo indisponível	Tempo máximo para reparo
99,3	720	714:57: 36	5:02:24	4:00 horas

Tabela 1– Nível de exigência de disponibilidade mensal e tempo de reparo

- d. O circuito será considerado, para fins de apuração da disponibilidade, como não funcional durante os períodos compreendidos entre o momento em que uma falha teve início até o momento em que a falha foi dada como reparada. Esses momentos serão estabelecidos de comum acordo entre a **UFSC** e a **CONTRATADA** por ocasião do encerramento de um episódio de falha, caracterizado por uma abertura e fechamento de um chamado de reclamação por parte da **UFSC**, pelos meios e procedimentos a serem indicados pela **CONTRATADA**;
- e. O circuito será considerado indisponível ou inoperante a partir do início de uma interrupção, que deverá ser registrada automaticamente pelo sistema de gerenciamento da rede da **CONTRATADA**, até o restabelecimento do circuito às condições normais de operação. Independentemente do



registro automático efetuado pelo sistema, a **UFSC** irá proceder registro de chamada caso não receba comunicado da **CONTRATADA** que um registro já foi efetuado pelo sistema;

- f. O prazo máximo para restabelecimento do circuito indisponível segue as especificações constantes da **Tabela 1– Nível de exigência de disponibilidade mensal e tempo de reparo**;
- g. Mensalmente, a **CONTRATADA** deverá apurar e registrar, automaticamente, os tempos de indisponibilidade do circuito, considerando as ocorrências desde a zero hora do primeiro dia do mês até as vinte e quatro horas do último dia do mês anterior ao da apuração. Ao final de cada mês um relatório de disponibilidade do enlace, mostrando horário de eventuais quedas e retornos do link deve ser fornecido pela **CONTRADA**;
- h. Falhas de circuitos que comprometam apenas parcialmente seu funcionamento, tais como funcionamento intermitente e perda de desempenho, serão contabilizadas como período de não disponibilidade total, para o cálculo do indicador em questão;
- i. No cômputo da disponibilidade, não serão consideradas as interrupções de responsabilidade da **UFSC**;
- j. Fórmula para cálculo de Disponibilidade por circuito:

$$\text{Disponibilidade} = \left[1 - \sum_{i=1}^n (\text{TR}_i) / \text{TO} \right] \times 100\%$$

Onde:

- n = número de paradas
TR = tempo de circuito não funcional, em minutos;
TO = total de minutos no mês de referência.

- k. Eventos de falhas excluídos do cálculo da disponibilidade:
- Falha de qualquer componente que não possa ser corrigida por impossibilidade de acesso pela **CONTRATADA** a equipamentos e meios que estejam no ambiente e instalações da **UFSC**;
 - Interrupções programadas e avisadas com a devida antecedência, mínima de 72 horas conforme estabelecido em contrato.

4.2 **Desempenho técnico serviço de conectividade**

Os parâmetros de desempenho técnico são definidos como segue:

4.2.1 **Atraso / Latência de propagação IP**

- a. O tempo de retardo de propagação total do enlace de conexão entre o **Campus UFSC Trindade** e o **Campus UFSC Araranguá**, ida e volta (*roundtrip time/RTT*), medido entre os equipamentos roteadores ou hosts dedicados para medição nas duas pontas, deve ser inferior ou igual a 15 ms (quinze milissegundos). O referido tempo de atraso será medido através de envio de pacotes de



prova IP, mais especificamente através do resultado do comando ping de 1500 bytes executado entre os roteadores e/ou pontos de medição nas duas pontas do circuito;

- b. O referido retardo de propagação será medido através de envio de pacotes de prova IP, mais especificamente através do resultado do comando ping executado entre os roteadores nas duas pontas do circuito, na ausência, ou virtual ausência, de tráfego IP útil;
- c. A variação do atraso entre pacotes RTT (*Jitter*) com o enlace sem tráfego deverá ser no máximo de 2ms (dois milissegundos), caracterizando assim um *backbone* sem congestionamento e não atrapalhando a performance das aplicações de tempo real.

4.2.2 Taxa de perda de pacotes

- a. A taxa de perda de pacotes medida entre os equipamentos roteadores nas duas pontas deverá ser menor do que 0,1% (Um décimo por cento) em operação normal com taxa de ocupação do canal em ambos os sentidos menor ou igual a 80%. A referida taxa de perdas será medida através de envio de pacotes de prova IP, mais especificamente através do resultado do comando ping de 1500 bytes executado entre os roteadores e/ou pontos de medição nas duas pontas do circuito.

4.2.3 Vazão

- a. O circuito contratado deve ser capaz de encaminhar pacotes IP, em ambos os sentidos, na plena velocidade contratada. O serviço será considerado indisponível enquanto persistirem limitações a que o tráfego IP atinja o valor nominal contratado, decorrentes de mau funcionamento de equipamentos de acesso eventualmente fornecido com o serviço, ou restrições na rede núcleo (*backbone*) da **CONTRATADA**;
- b. A medida da vazão utilizará a Vazão Média, V(300), (em Kbps) durante 300 segundos, de forma contínua, e será utilizada para indicar a disponibilidade da vazão contratada. A vazão V(300), será medida nas interfaces de conexão da **UFSC Campus Florianópolis Trindade** e **UFSC Campus Araranguá**, nos dois sentidos, utilizando-se as variáveis *ifInOctets* e *ifOutOctets* da MIB-II. A fórmula a ser utilizada para o cálculo de V(300) de entrada em Kbps é a seguinte:

$$V(300) \text{ [Kbps]} = [(ifInOctets(2) - ifInOctets(1)) * 8] / (3 \times 10^5)$$

Onde:

ifInOctets (1) = Valor da variável lida no início da medição

ifInOctets (2) = Valor da variável lida 300 segundos após o início da medição

8 = Número de bits do octeto

3×10^5 = 3 elevado à potência 5

A fórmula a ser utilizada para o cálculo de V(300) de saída em Kbps é a seguinte:

$$V(300) \text{ [Mbps]} = [(ifOutOctets (2) - ifOutOctets (1)) * 8] / (3 \times 10^5)$$

Onde:

ifOutOctets (1) = Valor da variável lida no início da medição



$ifOutOctets(2)$ = Valor da variável lida 300 segundos após o início da medição

8 = Número de bits do octeto

$3exp5$ = 3 elevado à potência 5;

- c. Caso a medida de vazão seja inferior ao valor contratado em decorrência de mau funcionamento do equipamento de acesso, eventualmente fornecidos com os serviços, dos meios de acesso ou restrições no *backbone* da **CONTRATADA**, e de quaisquer outras causas de responsabilidade da **CONTRATADA**, será considerada indisponibilidade do circuito e dará direito à abertura de chamado de assistência técnica;

4.2.4 Critérios de Medidas

- a. Para os aludidos parâmetros de desempenho, a constatação de atendimento ao nível se dará através de medidas feitas em comum acordo, e de forma conjunta pela **UFSC** e pela **CONTRATADA**, mediante solicitação da **UFSC** fundamentada por indícios de que algum parâmetro possa não estar sendo atendido. O circuito será considerado fora de conformidade com o nível acordado se dentre três medidas realizadas, com instrumentos e procedimentos adequados, em horários aleatoriamente escolhidos ao longo de um dia de 24 horas, pelo menos uma indicar desempenho inferior aos estabelecidos no presente **Termo de Referência**;
- b. Caso a medida de algum dos parâmetros esteja abaixo da meta estabelecida em decorrência de mau funcionamento de equipamentos, dos meios ou restrições no *backbone* ou de quaisquer outras causas de responsabilidade da **CONTRATADA**, será considerada interrupção do circuito e dará direito à abertura de chamado de assistência técnica e o circuito será considerado indisponível.

4.3 Qualidade de atendimento

- a. A **CONTRATADA** deve disponibilizar meios de comunicação (incluindo pelo menos um número de telefone) e procedimentos pelos quais a **UFSC** possa a qualquer momento, 24 horas por dia, 365 dias por ano, iniciar e acompanhar processo de reclamação quanto a eventuais falhas no circuito;
- b. Uma reclamação dever ser acolhida e registrada no máximo 15 minutos após ter a **UFSC** iniciado o procedimento de chamada, em 90% dos casos, e no máximo em 30 minutos nas demais ocasiões;
- c. Uma vez efetuada a reclamação, a **CONTRATADA** deverá contatar a **UFSC** de volta, no prazo máximo de uma hora, em 90% dos casos, e no prazo máximo de duas horas nos demais casos, fornecendo nesse momento um primeiro diagnóstico quanto à falha, informando quanto à previsão de restabelecimento do serviço, e dando instruções para a sequência de acompanhamento da reclamação;
- d. Após o primeiro posicionamento, a **CONTRATADA** deverá retornar a **UFSC** informes periódicos de acompanhamento do progresso do reparo, com intervalo não superior a duas horas, ou alternativamente indicar um telefone de contato ou outro meio pelo qual a **UFSC** possa obter acompanhamento equivalente;



A handwritten signature in black ink, appearing to be "B".

A handwritten signature in black ink, appearing to be "M".

- e. Implantação, compreendendo instalação e ativação do serviço contratado em 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do instrumento contratual;
- f. A **CONTRATADA** deve executar expansões nos circuitos contratados em até quatro vezes a taxa de transmissão instalada, devendo atender, no prazo máximo de 30 (dias) dias da solicitação de expansão para capacidade em dobro, e, no prazo máximo de 45 (Quarenta e cinco) dias da solicitação, para expansões até quatro vezes à capacidade contratada. As expansões serão feitas através de termos aditivos ao contrato e o não cumprimento desta meta poderá implicar na extinção do contrato do circuito em questão;
- g. Reparo/restabelecimento do circuito dentro do tempo estabelecido na **Tabela 1– Nível de exigência de disponibilidade mensal e tempo de reparo**, contado a partir do chamado;

5 Penalidades

- a. O cumprimento aos níveis acordados será verificado ao término de cada mês civil. Havendo ocorrido descumprimento de alguma das metas de algum dos parâmetros de avaliação, a **CONTRATADA** sofrerá as penalidades previstas neste termo de referência correspondente ao circuito de dados associado ao baixo desempenho;
- b. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela licitante vencedora, sem justificativa aceita pela **UFSC**, resguardada os preceitos legais pertinentes, poderá acarretar nas seguintes sanções:
 - 1. Advertência por escrito;
 - 2. Suspensão temporária do direito de contratar com a **UFSC**, por prazo não superior a 05 (cinco) anos;
 - 3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública Federal, Estadual, Municipal e do Distrito Federal enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, na forma da lei, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;
 - 4. Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso no prazo de instalação do circuito/conexão, conforme estabelecido neste termo de referência, a ser aplicada sobre o valor do faturamento da conexão no mês em que ocorrer o atraso;
 - 5. Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) por hora de atraso no prazo de restabelecimento de operação de um circuito/conexão que tenha sido reclamada pela **UFSC** ou cuja falha tenha sido identificada pelo sistema de gerência de rede da **CONTRATADA**, a ser aplicada sobre o valor do faturamento da conexão no mês em que ocorrer o atraso;
- c. A **CONTRATADA** estará sujeita ainda, pelo não cumprimento dos acordos de níveis de serviços (SLA) especificados no item 4 (**Condições gerais de prestação dos serviços**)Termo de Referência, às seguintes penalidades:



1. Desconto por interrupção nos circuitos/conexões por causas atribuíveis a **CONTRATADA** conforme a seguinte fórmula:

$$\text{Desconto} = I \times P / T_o$$

Onde:

Desconto = desconto em R\$ (Reais);

I = número total de minutos de interrupção do circuito;

P = preço mensal do circuito conforme contrato;

T_o = período de operação (1 mês), em minutos, exceto para os meses de ativação e desativação do circuito, quando T_o será a quantidade de dias em que o circuito estiver ativo, expresso em minutos.

Para efeito de desconto, deverão ser consideradas as seguintes hipóteses:

- o Se a interrupção for menor ou igual a 5 (cinco) minutos, não será aplicado o desconto;
 - o Se a interrupção for maior que 5 (cinco) minutos, será considerado para efeito de desconto, período de 30 (trinta) minutos, para interrupções de até 30 (trinta) minutos. Para as interrupções que excederem os primeiros 30 (trinta) minutos, até os 30 (trinta) minutos seguintes, serão considerados como períodos completos de 30 (trinta) minutos, e assim, sucessivamente;
 - o Se ocorrer mais de uma interrupção no período de 60 (sessenta) minutos, independente da duração será considerado para efeito de desconto, dois períodos completos de 30 (trinta) minutos;
2. Multa de 0,05% (cinco centésimos por cento), por minuto de inoperância, sobre o valor mensal do circuito/conexão, caso a indisponibilidade ultrapasse o índice mensal, especificado de na **Tabela 1– Nível de exigência de disponibilidade mensal e tempo de reparo** deste **Termo de Referência**;
 3. No cálculo desse somatório, serão consideradas todas as inoperâncias, inclusive aquelas com duração inferior ao prazo máximo de restabelecimento do circuito;
 4. Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do circuito/conexão em caso de não atingimento do parâmetro de "**desempenho técnico**" do acordo de nível de serviço (SLA) estabelecido nos itens **4.2** deste **Termo de Referência**;
 5. Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do circuito/conexão em caso de não atingimento do parâmetro de "**qualidade do atendimento**" do acordo de nível de serviço (SLA) estabelecido nos item **4.3** deste **Termo de Referência**;
 6. Sempre que houver necessidade de intervenção programada por parte da **CONTRATADA**, para manutenção preventiva e/ou substituição dos equipamentos e/ou meios utilizados no provimento do serviço objeto deste **Termo de Referência**, que



possa causar interferência no desempenho do Serviço, a mesma deverá informar a **UFSC**, no prazo mínimo de 72 (setenta e duas) horas da execução do Serviço.

- o No caso anterior não serão aplicados os descontos previstos no item **C**, subitem **1**, acima, para interrupções até 60 minutos e limitada a uma interrupção programada por mês;
- 7. O descumprimento dos termos gerais estabelecidos no item **4 (Condições gerais de prestação dos serviços)** deste **Termo de Referência** por três meses consecutivos, poderá ensejar a extinção do contrato entre a **UFSC** e a **CONTRATADA**;
- d. As penalidades poderão ser aplicadas simultaneamente, combinadas ou isoladamente;
 - e. O valor correspondente a multas e descontos será descontado de pagamento devido pela **UFSC** a **CONTRATADA** na fatura do mês subsequente ao da notificação;
 - f. As multas e outras penalidades somente poderão ser relevadas em razão de circunstâncias excepcionais, e as justificativas, só serão aceitas quando formuladas por escrito, fundamentadas em fatos reais e comprováveis, a critério da autoridade competente da **UFSC** e desde que formuladas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis da data em que lhes for dado ciência;

