



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

### CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Pregão Eletrônico nº 37/2017 – Processo Administrativo nº 1764/2017 - Contrato nº 53/2017

**CONTRATANTE – CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO**, denominado Coren-SP, Autarquia Federal, inscrita no CNPJ sob nº 44.413.680/0001-40, com sede na Alameda Ribeirão Preto nº 82 – Bela Vista – São Paulo-SP – CEP 01331-000, neste ato representado por sua Presidente, Fabiola de Campos Braga Mattozinho.

**CONTRATADA – TELEFÔNICA BRASIL S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 02.558.157/0001-62, com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1376, Bairro Cidade Monções, São Paulo/SP, CEP 04571-000, telefone (11) 3279-6930 e (11) 96785-9197, e-mail: rubens.higa@telefonica.com, neste ato representada por seus procuradores, Fabio Prado Bacha, brasileiro, solteiro, bacharel em ciência da computação, portador do RG nº 23.669.297-5 e CPF nº 199.463.888-55 e Sérgio Cherez Paiva, brasileiro, casado, profissional de propaganda e marketing, portador do RG nº 33.604.505-0 SSP-SP e CPF nº 272.784.788-20, ambos com endereço comercial na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1376, Bairro Cidade Monções, São Paulo/SP, CEP 04571-000.

O presente Contrato obedece às seguintes condições:

#### 1. DO OBJETO

1.1. Contratação serviços de acesso à internet (link Redundante), incluindo circuitos de comunicação de dados, locação/comodato de equipamentos e gerenciamento ação de dados, conforme descrito neste edital e seus anexos, aos quais se vincula o presente Ajuste.

#### 2. DO VALOR CONTRATUAL

2.1. Ficam ajustados os seguintes valores:

LOTE 2					
ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	UNIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
3	Serviço de implantação do link de comunicação de dados para o link redundante	1	Serviço de Instalação	R\$ 1.511,29	R\$ 1.511,29
4	Prestação de serviço de acesso IP permanente, dedicado e exclusivo e a rede mundial de computadores (Internet) para o link redundante	12	mês	R\$ 1.499,05	R\$ 17.988,60
<b>VALOR TOTAL: R\$ 19.499,89 (dezenove mil, quatrocentos e noventa e nove reais e oitenta e nove centavos)</b>					

2.2. Os valores acima estão em conformidade com a proposta apresentada pela Contratada na sessão da Licitação, vinculada ao presente Instrumento.

2.3. Nos preços ajustados estão incluídos, além do lucro, todos os custos relacionados com a prestação do objeto da contratação, tais como: equipamentos, instalações, tributos e todas as despesas diretas e indiretas.

2.4. O preço permanecerá fixo e irrevogável durante o período de vigência do presente Contrato.

#### 3. DO ACRÉSCIMO OU DA SUPRESSÃO

3.1. Conforme interesse do Coren-SP, o valor inicial da contratação poderá ser acrescido ou suprimido até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), com fundamento no art. 65, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/1993.

3.2. A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições licitadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, nos limites legalmente estabelecidos.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

**3.3.** As supressões que ultrapassarem o percentual legalmente admitido, somente serão admitidas através do acordo entre as partes.

### **4. DA DESPESA**

**4.1.** As despesas resultantes da execução deste Contrato serão atendidas através do Elemento de Despesa nº 6.2.2.1.1.33.90.39.002.028 – Serviços de Internet.

### **5. DA VIGÊNCIA, DA PRORROGAÇÃO, DO REAJUSTE E DA RESCISÃO**

**5.1.** O presente contrato tem vigência de 12 (doze) meses, compreendendo o período de **03/01/2018 a 02/01/2019** e poderá ser prorrogado pela Contratante, desde que presente o interesse público e que sejam observados os princípios norteadores da Administração Pública, bem como aferida a manutenção da vantajosidade e economicidade para a Administração.

**5.1.1.** O prazo acima poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitado a 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, inc. II, da Lei nº 8.666/1993.

**5.2.** Conforme disposto na Lei nº 10.192, de 14 de fevereiro de 2001, após o interregno de 12 (doze) meses a partir do início da vigência contratual, o preço dos insumos e materiais necessários à prestação dos serviços poderá ser reajustado com base na data de apresentação da proposta ou do último reajuste, conforme variação do Índice Geral de Preços do Mercado, medido pela Fundação Getúlio Vargas – IGPM/FGV, ou índice setorial, se houver, podendo o IGPM ser substituído por outro equivalente em caso de extinção.

**5.2.1.** Para o cálculo do primeiro reajuste será utilizada a variação do índice do período compreendido entre o mês da data da proposta comercial e o índice do mês anterior à data prevista para o reajustamento;

**5.2.2.** Para os reajustes subsequentes será utilizada a variação do índice no período compreendido entre o mês da data de concessão do último reajuste do Contrato e o índice do mês anterior à data prevista para o reajustamento.

**5.3.** Ocorrerá a preclusão do direito da Contratada ao reajuste caso não o pleiteie na ocasião da prorrogação contratual.

**5.4.** Em todos os casos de reajustamento será observada a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro e as condições mais vantajosas para a Administração.

**5.5.** Caso ocorra fato justificado, a rescisão contratual seguirá o disposto na Seção V do Capítulo III da Lei nº 8.666/1993.

### **6. DO SIGILO**

**6.1.** A Contratada guardará e fará com que seu pessoal guardem absoluto sigilo sobre os dados, informações e documentos fornecidos pelo Coren-SP, vedada a reprodução de ditas informações e documentos, nos termos do Anexo I deste Contrato – Termo de confidencialidade e Sigilo.

**6.2.** Todas as informações, resultados, relatórios e quaisquer outros documentos obtidos ou elaborados pela Contratada na execução dos serviços serão de exclusiva propriedade do Coren-SP, não podendo a Contratada utilizá-los para quaisquer fins, divulgá-los, reproduzi-los ou veiculá-los, a não ser que prévia e expressamente autorizado pelo Coren-SP.

### **7. DA GARANTIA DOS SERVIÇOS E PRODUTOS**

**7.1.** Será exigida garantia legal prevista na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), podendo, inclusive, a Contratada oferecer garantia adicional. A Contratada deverá, ainda,



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes dos produtos e serviços, de acordo com o mesmo dispositivo legal.

**7.1.1.** A garantia não se exaure com o fim da vigência contratual, devendo ser observados os prazos fixados acima.

### **8. DA GARANTIA CONTRATUAL**

**8.1.** Como garantia integral de todas as obrigações assumidas, a Contratada prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do Contrato, conforme o disposto no art. 56 § 1º, da Lei nº 8.666/1993, que poderá ser prestada em uma das seguintes modalidades:

**8.1.1.** Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;

**8.1.2.** Fiança bancária;

**8.1.3.** Seguro-garantia.

**8.2.** O prazo para prestação da garantia é de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato.

**8.3.** Acrescido o valor inicial do Contrato e/ou prorrogado o seu prazo, a Contratada apresentará garantia complementar, no mesmo percentual e/ou prazo, no ato da assinatura do respectivo Termo de Aditamento ou do Apostilamento.

**8.4.** A Garantia Contratual prestada assegura o pleno cumprimento, pela Contratada, das obrigações contraídas através do Instrumento Editalício e do presente Ajuste, como segue:

**8.4.1.** Ressarcir o Coren-SP de quaisquer prejuízos decorrentes de eventual rescisão unilateral;

**8.4.2.** Cobrir multas que vierem a ser aplicadas em decorrência de rescisão contratual ou aplicadas por descumprimento de quaisquer outras obrigações contratuais;

**8.4.3.** Cobrir perdas e danos causados ao Coren-SP;

**8.4.4.** Ressarcir valores pertinentes à condenação pela Justiça do Trabalho, por responsabilidade solidária como segunda reclamada e/ou cobrir valores de depósitos judiciais.

**8.5.** Ressalvados os casos previstos no subitem anterior, a Garantia Contratual será liberada em até 60 (sessenta) dias após a data de encerramento do Contrato, desde que cumpridas todas as obrigações contratuais, nos termos da alínea k, inc. XIX, art. 19 da IN nº 02/2008, compilada pela IN nº 06/2013.

### **9. DA APRESENTAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR**

**9.1.** Sempre que convocado apresentar ao Fiscal ou Gestor do Contrato no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, para fins de controle e pagamento, relatório de prestação de serviço de suporte técnico realizados no período, nos moldes do item 12.11 do Anexo I – Termo de Referência.

**9.2.** No início de cada mês subsequente a Contratada deverá apresentar:

**9.2.1.** Nota fiscal contendo, em seu corpo, a descrição detalhada dos itens e serviços executados, o número da nota de empenho, o número do processo licitatório e o número da conta bancária para depósito do pagamento; indicação expressa dos encargos, impostos e tributos passíveis de retenção na fonte, que serão retidos conforme as legislações pertinentes ao ramo de atividade. Deverá, ainda, estar de acordo com a legislação tributária das esferas alcançadas e em conformidade com o objeto contratado no tocante à sua natureza (prestação de serviços e/ou comercialização).

**9.2.1.1.** A nota fiscal deverá ser emitida em nome da unidade Sede do Coren-SP, CNPJ



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

44.413.680/0001-40 e Inscrição Municipal 8.585.309-7.

**9.2.1.2.** No campo **email** das notas fiscais emitidas deverá constar o seguinte endereço: [contabilidade@coren-sp.gov.br](mailto:contabilidade@coren-sp.gov.br).

**9.2.1.3.** Quando a legislação assim determinar, deverão ser apresentadas notas fiscais segregadas, separando produtos de serviços cuja somatória deverá resultar no valor do objeto contratado.

**9.2.1.4.** A Contratada deverá obedecer aos ditames estabelecidos pela Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil – IN/RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, e alterações que dispõem sobre a retenção de tributos e contribuições nos pagamentos efetuados pelas pessoas jurídicas.

**9.2.2.** Comprovação de regularidade fiscal através de certidões negativas ou certidões positivas com efeitos de negativas válidas relativas:

**9.2.2.1.** Às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros;

**9.2.2.2.** Ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço;

**9.2.2.3.** Aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

**9.2.2.4.** Às Fazendas Estadual e/ou Municipal;

**9.2.2.5.** Aos Débitos Trabalhistas.

**9.3.** Deverá a Contratada, ainda, manter toda documentação acima relacionada atualizada e apresentar suas atualizações ao Fiscal do Contrato quando lhe for solicitado e/ou por ocasião da prorrogação contratual, se houver.

**9.4.** No caso de prestação de serviços em que haja o emprego de materiais fabricados por outra empresa, a Contratada deverá entregar as cópias das respectivas notas fiscais juntamente com o certificado de garantia dos produtos quando da conclusão do objeto.

**9.5.** A não apresentação ou irregularidade de qualquer um dos itens relacionados nas cláusulas anteriores caracterizará descumprimento de obrigação acessória e poderá ensejar na aplicação de sanções contratuais.

### 10. DOS PRAZOS, DOS LOCAIS E DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO OBJETO

**10.1.** O serviço será prestado a partir de 03/01/2018, nos termos descritos no Termo de Referência e nas Especificações Técnicas.

**10.1.1.** Os serviços descritos no item 3 serão prestados na implantação do link; os descritos no item 4 serão prestados mensalmente.

**10.2.** Local e horário de entrega/prestação do serviço: Sede do Coren-SP, localizada na Alameda Ribeirão Preto nº 82 – Bela Vista – São Paulo/SP – CEP 01331-000, no Setor de Infraestrutura de TI, da Gerência de Tecnologia da Informação, telefone (11) 3225-6342, e-mail [ti.infra@coren-sp.gov.br](mailto:ti.infra@coren-sp.gov.br). Serviços que dependam de comparecimento físico da Contratada deverão ser realizados de segunda a sexta em dias úteis das 07h00 às 16h00, ou em dia/horário alternativo previamente acordado entre as partes.

**10.3.** Hipóteses e prazos para refazimento dos serviços e substituição de materiais:

**10.3.1.** Em caso de objeto **prestado inadequadamente** ou entregue **fora das especificações do Edital e seus Anexos** ou, ainda, que não surtir os resultados pretendidos com a contratação, a Contratada deverá sanar os problemas em até 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento da notificação;

**10.3.2.** Caso algum objeto apresente **falha** ou **vício**, inclusive de fabricação, a Contratada deverá efetuar a substituição do item imediatamente à notificação dentro do prazo aceitável para a regularização da



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

situação, acordado com o Coren-SP.

**10.3.3.** Nessas situações, todos os ônus decorrentes de eventuais substituições de serviços ou de peças/equipamentos correrão por conta da Contratada.

**10.3.4.** A notificação à Contratada poderá ser realizada por meios eletrônicos, a critério do Coren-SP.

**10.4.** Permanecendo irregularidades quanto à especificação, falha, vício, ou execução inadequada do objeto, a Administração poderá rejeitá-los no todo ou em parte, determinando sua substituição ou complementação, ou ainda rescindir a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

**10.5.** Não obstante a Contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução do objeto, à Contratante é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer sua mais ampla e completa fiscalização, diretamente ou por prepostos designados.

### 11. DOS PRAZOS PARA RECEBIMENTO

**11.1.** Nos termos dos art. 73 a 76, da Lei nº 8.666/1993, o objeto desta licitação será recebido **Mensalmente**:

**11.1.1.** Provisoriamente, no ato da entrega da nota fiscal e demais documentos, que deverá ocorrer até o sétimo dia útil de cada mês;

**11.1.2.** Definitivamente, em até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório, após verificação se o objeto atende às especificações do Edital e seus Anexos; e da conformidade da documentação (nota fiscal, relatórios, regularidades fiscais e demais documentos de apresentação obrigatória);

**11.1.3.** Expirado o prazo supramencionado e não ocorrendo a conformidade, o documento fiscal deverá ser cancelado, devendo ser reemitido apenas quando da regularização.

**11.2.** O recebimento provisório poderá ser feito por qualquer servidor do Coren-SP e o recebimento definitivo apenas pelo Fiscal do Contrato.

### 12. DO PAGAMENTO

**12.1.** O pagamento será efetuado no prazo de 20 (vinte) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo pelo Fiscal do Contrato, preferencialmente mediante depósito na conta bancária informada na nota fiscal.

**12.2.** O período de medição dos serviços será do primeiro ao último dia de cada mês, com exceção dos meses de início e término do período contratual, nos quais a medição deverá ser *pro rata*, sempre considerando o mês comercial com 30 (trinta) dias.

**12.3.** A Contratada receberá apenas pelo objeto efetivamente executado.

**12.4.** O recebimento do valor integral da fatura está condicionado, dentre outras obrigações, ao cumprimento do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) estabelecido no Anexo II deste Instrumento.

**12.4.1.** Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, serão ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabelas do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

**12.5.** O Coren-SP reserva-se o direito de não efetuar o pagamento se os dados constantes da nota fiscal estiverem em desacordo com os dados da Contratada ou em desconformidade com a legislação tributária vigente e, ainda, se for constatado no ato da atestação que o objeto entregue não corresponde às especificações do Edital e seus anexos.

**12.5.1.** Não ocorrendo o pagamento, a Contratada não terá o direito à compensação financeira ou alteração de preços.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

**12.6.** Na hipótese da nota fiscal apresentar erros ou dúvidas quanto à sua exatidão ou quanto à documentação que deve acompanhá-la, a Contratante poderá pagar apenas a parcela não controvertida no prazo fixado para pagamento, de acordo com o relatório emitido pela Gerência Financeira – Gefin, ressalvado o direito da Contratada de reapresentar para cobrança as partes controvertidas com as devidas justificativas, caso em que a Contratante terá reiniciado o prazo para efetuar nova análise e o respectivo pagamento, a partir do recebimento.

**12.7.** A Contratante poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela Contratada.

**12.8.** A cada pagamento será verificada a retenção na fonte ou solidária de impostos e contribuições sociais, conforme as legislações pertinentes ao ramo de atividade, que devem vir expressas na nota fiscal, em obediência aos ditames estabelecidos pela IN/RFB nº 1.234/2012, que dispõe sobre a retenção de tributos e contribuições nos pagamentos efetuados pelas pessoas jurídicas.

**12.9.** 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 pelo Coren-SP serão calculados por meio da aplicação da seguinte fórmula:  $EM = I \times N \times VP$ , sendo 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: $I = i/365$ $I = (6/100)/365$ $I = 0,00016438$ Em que i = taxa percentual anual no valor de 6%.
---

### 13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

**13.1.** Além daquelas determinadas por leis, decretos, regulamentos, demais dispositivos legais e das contidas no Edital e seus Anexos, a Contratante se obriga a:

**13.1.1.** Estabelecer normas e procedimentos para permitir o acesso dos colaboradores da Contratada às dependências do Coren-SP para realização dos serviços.

**13.1.2.** Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante da Contratada.

**13.1.3.** Exercer a fiscalização da execução do objeto por pessoas especialmente designadas.

**13.1.4.** Indicar, formalmente, o Gestor e o Fiscal para acompanhamento da execução contratual.

**13.1.5.** Solicitar a retificação/substituição dos serviços/itens prestados inadequadamente, que apresentem defeitos ou problemas de funcionamento, ou que não atenderem às especificações do objeto constantes no Edital e em seus Anexos.

**13.1.6.** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas deste Instrumento Contratual e os termos de sua proposta.

**13.1.7.** Registrar, em sistema próprio, os prazos de atendimento e todas as demais ocorrências relacionadas à entrega do objeto, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

**13.1.8.** Realizar o recebimento e efetuar o pagamento pelos objetos entregues, prestados nos prazos e condições estabelecidos.

### 14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

**14.1.** Caberá à Contratada, a partir da assinatura deste Instrumento, o cumprimento das obrigações a seguir, além das constantes no Edital e em seus Anexos:

**14.1.1.** Respeitar as normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências do Coren-SP;

**14.1.2.** Responder pelos danos causados diretamente à Administração ou aos bens do Coren-SP, ou ainda a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução do Contrato pelo Coren-SP.

**14.1.3.** Ressarcir a Contratante quando a Contratada, através de seus colaboradores, durante a execução contratual, provocar danos ao patrimônio do Coren-SP por imperícia, imprudência e/ou má fé.

**14.1.4.** Comunicar ao Coren-SP qualquer anormalidade que constatar e prestar os esclarecimentos que forem solicitados.

**14.1.5.** Manter, durante o período de contratação, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

**14.1.6.** Designar, por escrito, no ato da assinatura do Contrato, preposto(s) que tenham poderes para resolução de possíveis ocorrências durante a execução deste objeto.

**14.1.7.** Informar à Contratante, sempre que houver alteração, nome, endereço, telefone e e-mail do responsável a quem devem ser dirigidos os pedidos, comunicações e reclamações.

**14.1.8.** Respeitar as Normas Brasileiras – NBRs publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, quando couber.

**14.1.9.** Cumprir os postulados legais vigentes de âmbitos federal, estadual e municipal.

**14.1.10.** Possuir todos os registros que permitam a execução dos serviços descritos no objeto contratual e apresentar suas comprovações e atualizações, quando cabível.

**14.1.11.** Quando couber, comprovar a origem dos bens importados e a quitação dos tributos de importação a eles referentes, que deve ser apresentada no momento da entrega do objeto, sob pena de rescisão contratual e multa.

**14.2.** A Contratada deverá, ainda, assumir a responsabilidade por:

**14.2.1.** Todos os encargos fiscais, comerciais e por todas as despesas diretas ou indiretas decorrentes desta contratação.

**14.2.2.** Todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Poder Público, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus colaboradores não manterão nenhum vínculo empregatício com o Coren-SP.

**14.2.3.** Todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando forem vítimas os seus colaboradores durante a execução do Contrato, ainda que acontecido nas dependências do Coren-SP.

**14.2.4.** Todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução do Contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

**14.2.5.** Custos da mão de obra, dos materiais e equipamentos quando necessários à prestação dos serviços, inclusive na hipótese de haver necessidade de reposição ou substituição.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

**14.3.** Sem prejuízo das responsabilidades ora elencadas, a Contratada obriga-se a:

**14.3.1.** Responsabilizar-se integralmente pelo objeto contratado, inclusive técnica e administrativamente, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas oriundos desta contratação.

**14.3.2.** Entregar o objeto em conformidade com as especificações constantes no Edital e em seus Anexos.

**14.3.3.** Providenciar o transporte interno e externo, o devido acondicionamento, a entrega, a instalação e a configuração dos equipamentos necessários à execução do objeto nos locais de indicados neste Instrumento.

**14.3.4.** Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de maneira estruturada, mantendo equipe preparada para dar atendimento a eventuais necessidades de manutenção.

**14.3.5.** Executar os trabalhos de forma a proporcionar os melhores resultados, cabendo à Contratada otimizar a gestão de recursos – quer humanos, quer materiais – com vistas à qualidade dos serviços e a satisfação da Contratante, praticando produtividade adequada aos vários tipos de trabalhos.

**14.3.6.** Utilizar pessoal devidamente treinado e qualificado para a fiel execução contratual.

**14.3.7.** Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento do seu colaborador que, eventualmente, se acidentar ou sofrer com mal súbito durante a execução do objeto.

**14.3.8.** Manter os colaboradores devidamente identificados durante a execução do objeto quando esta exigir permanência nas dependências do Coren-SP.

**14.3.9.** Verificar previamente a disponibilidade, com o Fiscal do Contrato, caso a Contratada necessitar de vagas para estacionamento dentro do Coren-SP durante a execução do objeto.

**14.3.10.** Executar o objeto contratado com o sigilo necessário.

**14.4.** São expressamente vedadas à Contratada:

**14.4.1.** A contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal do Coren-SP para a execução deste Contrato.

**14.4.2.** A veiculação de publicidade acerca da aquisição, salvo se houver prévia autorização do Coren-SP.

**14.4.3.** A subcontratação de outra empresa para a execução total ou parcial do objeto contratado, salvo mediante autorização expressa do Coren-SP, apenas para execução parcial.

**14.5.** A inadimplência da Contratada com referência aos encargos sociais, comerciais, fiscais e trabalhistas não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao Coren-SP, nem poderá onerar o objeto desta contratação, razão pela qual a Contratada renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o Coren-SP.

## 15. DAS SANÇÕES

**15.1.** Poderá ficar impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e ser descredenciada do Sicaf, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das responsabilidades civil, criminal e das demais cominações legais, estando sujeita à aplicação de multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor da contratação, com base no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e no art. 28 do Decreto nº 5.450/2005 a Contratada que:

**15.1.1.** Deixar de entregar documentação exigida;





## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

- 15.1.2. Apresentar documentação falsa;
  - 15.1.3. Não manter a proposta;
  - 15.1.4. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
  - 15.1.5. Falhar na execução do contrato;
  - 15.1.6. Fraudar na execução do contrato;
  - 15.1.7. Comportar-se de modo inidôneo;
  - 15.1.8. Fizer declaração falsa;
  - 15.1.9. Cometer fraude fiscal.
- 15.2. Reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei n.º 8.666/1993.
- 15.3. Poderão ser consideradas fraudulentas, na execução da contratação, as condutas (mas não se limitando a essas):
- 15.3.1. Elevar arbitrariamente os preços;
  - 15.3.2. Prestar, como certo e perfeito, serviço fora das especificações acordadas;
  - 15.3.3. Entregar um equipamento por outro/prestar um serviço por outro;
  - 15.3.4. Alterar substância, qualidade ou quantidade da mercadoria fornecida;
  - 15.3.5. Tornar, por qualquer modo, injustamente, mais onerosa à proposta ou a execução do instrumento contratual.
- 15.4. Para a Contratada que cometer as condutas dos itens **Erro! Fonte de referência não encontrada.** e **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, será aplicada multa nas seguintes condições:
- 15.4.1. 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias.
  - 15.4.2. 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução do objeto, a partir do décimo sexto dia, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
    - 15.4.2.1. A partir do décimo sexto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida e a multa correspondente, sem prejuízo da rescisão unilateral do ajuste;
  - 15.4.3. 20% (vinte por cento) sobre o valor adjudicado em caso de inexecução total da obrigação assumida.
  - 15.4.4. As multas serão calculadas sobre o montante não adimplido do Contrato, exceto a prevista nos casos de inexecução total.
- 15.5. Quando não for possível auferir o descumprimento contratual pelas alíneas anteriores, serão utilizados os quadros abaixo, nos quais: A Tabela 1 visa estabelecer parâmetros de aplicação de sanções e tipificando situações mais frequentes, enquanto a Tabela 2 delimita, relativamente aos valores contratados, a monta e os graus de infração.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

TABELA 1

ITEM	DESCRIÇÃO	AFERIÇÃO	GRAU
01	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais	Por ocorrência	05
02	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	Por dia e por chamado	05
03	Manter empregado sem qualificação para executar os serviços contratados	Por empregado e por dia	02
04	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização	Por serviço e por dia	02
05	Recorrer em infrações anteriores	Por item e por ocorrência	**
<b>PARA OS ITENS A SEGUIR, DEIXAR DE:</b>			
06	Zelar pelas instalações do Coren-SP utilizadas;	Por item e por dia	03
07	Sanar, na entrega do objeto, os problemas notificados pelo Coren-SP, no prazo estipulado, na entrega do objeto	Por dia	01
08	Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados causarem ao patrimônio do Coren-SP ou a terceiros, por ocasião da prestação dos serviços, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente	Por dano	02
09	Providenciar a imediata correção de deficiências apontadas pela Contratante quanto à execução do objeto do contrato, conforme especificações e condições estabelecidas no Edital e seus Anexos	Por item e Por dia	02
10	Fornecer acesso à plataforma de monitoramento e gerência de disponibilidade via web (HTTP ou HTTPS) através da internet, com acesso restrito através de usuário/senha eletrônica e com apresentação de informações de latência/tempo de resposta, perda de pacotes e disponibilidade do link monitorado, sendo possível a geração e impressão de relatórios de desempenho do link	Por dia	01
11	Manter disponível durante todo o período do contrato as estatísticas de desempenho geradas através do uso de SNMP, ICMP, Netflow, Sflow ou de algum outro protocolo de controle de rede, mantendo disponível também a topologia do serviço Rede Internet identificando e apresentando o estado de cada ativo da solução provida ao Coren-SP, o consumo de CPU e memória de cada ativo de rede, quando disponível, utilização de banda para cada interface de cada ativo de rede, informando o volume de tráfego (em bits e pacotes), o percentual de descarte de pacotes e de pacotes dom erros do link monitorado	Por dia	01
12	Fornecer dispositivos roteadores, de sua propriedade, para provimento da conexão do link de comunicação de dados, conforme especificações do edital	Por equipamento	02
13	Atender demandas do Coren-SP, em função de suas necessidades e a seu juízo, de de ações coordenadas entre os provedores dos links de comunicação de dados visando à adequada prestação do serviço e o seu aperfeiçoamento	Por Solicitação	01
14	Apresentar Termo de Compromisso (Anexo IV deste edital) onde é declarada que será oferecida redundância na instalação, nos equipamentos que compuserem o CPE (Customer Premises Equipment) e na Rede de Acesso (Estrutura física que conecta o CPE até o POP [Point-Of-Presence da Contratada]), não sendo permitido que os dois links compartilhem estrutura da Rede de Acesso e os equipamentos do CPE, caso a mesma empresa fornecer ambos os links (principal e redundante)	Por dia	01



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ITEM	DESCRIÇÃO	AFERIÇÃO	GRAU
15	Manter disponibilidade da Central de Atendimento conforme períodos e horários exigidos conforme condições estabelecidas no Edital e seus Anexos	Por dia	01
16	Deixar de apresentar documentação técnica (as-built) contendo: topologia física e lógica da rede, descrição dos equipamentos e circuitos de comunicação de dados, descrição dos Níveis Mínimos de Serviço contratados, dados para acesso ao portal de monitoramento dos serviços e dados para abertura de chamados de suporte técnico, após a etapa de instalação dos serviços, que é condição para o recebimento do objeto	Por dia	01
17	Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do Coren-SP 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	Por item	04
18	Efetuar quaisquer atendimentos nos prazos estipulados (exceto os atendimentos elencados no IMR);	Por ocorrência e por dia de atraso	02
19	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador;	Por ocorrência	02
20	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou que não atenda às necessidades;	Por empregado e por dia	01
21	Atraso na entrega de documentação complementar ou acessória exigida no edital e no instrumento contratual, considerando o prazo previsto	Por documento e por dia	01

Legenda:

(\*\*) O grau mensurado será aplicado em dobro em relação à infração cometida.

TABELA 2

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
01	0,10% (um décimo por cento) sobre o valor total do Contrato
02	0,50% (cinco décimos por cento) sobre o valor total do Contrato
03	1,00% (um por cento) sobre o valor total do Contrato
04	2,00% (dois por cento) sobre o valor total do Contrato
05	5,00% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato

**15.6.** Para as demais condutas e, em quaisquer casos descritos nas cláusulas anteriores, a multa máxima a ser aplicada será de 20% (vinte por cento) do valor do Contrato.

**15.7.** O prazo para pagamento das multas será de 10 (dez) dias úteis a contar da intimação da empresa apenada, através de boleto bancário a ser enviado à Contratada.

**15.7.1.** A critério do Coren-SP e sendo possível, o valor devido será descontado da importância que a empresa tenha a receber pelos serviços prestados.

**15.7.2.** Não sendo essa importância suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da Garantia Contratual, quando houver.

**15.7.3.** Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido, a Contratada será inscrita em dívida ativa e cobrada judicialmente.

**15.8.** Poderão ser aplicadas, ainda, a pena de advertência e declaração de inidoneidade de licitar e contratar com a Administração Pública, nos termos do art. 87 e as demais sanções descritas no art. 7º da Lei nº 10.520/2002, no art. 28 do Decreto nº 5.450/2005 e nos arts. 87 e 88 da Lei nº 8.666/1993 isolada ou cumulativamente com a pena de multa.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

**15.9.** Poderá deixar de ser imputada sanção à Contratada nos casos de comprovação, por ela, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento contratual; de manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis ao Coren-SP; ou de acatamento de justificativas, após análise da Contratante, em outros casos fortuitos.

**15.10.** As sanções apenas serão aplicadas após procedimento que garanta o contraditório e a ampla defesa.

**15.10.1.** Constatada a irregularidade na execução contratual, o Fiscal do Contrato notificará a empresa para que apresente defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das sanções.

**15.10.2.** A não apresentação de defesa no prazo legal implicará na aplicação das sanções, nos termos do parágrafo 2º do art. 87 da Lei nº 8.666/1993.

**15.10.3.** Apresentada a defesa no prazo legal, o Fiscal e o Gestor do Contrato apreciarão o seu teor, proferindo parecer técnico comunicando a aplicação da sanção ou acatamento da manifestação, mediante ciência da Contratada, a ser feita pelo correio, com aviso de recebimento.

**15.11.** Das decisões de aplicação de sanção caberá recurso nos termos do art. 109 da Lei nº 8.666/1993, observados os prazos ali fixados.

**15.11.1.** Não serão conhecidos recursos enviados pelo correio, fax, correio eletrônico ou qualquer outro meio de comunicação, se, dentro do prazo previsto em lei, sua petição de interposição original não tiver sido protocolizada.

**15.12.** Para aplicação das sanções, a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

### 16. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

**16.1.** As Leis nº 8.666/1993, nº 8.078/1990 e nº 10.520/2002 e os Decretos nº 3.555/2000 e nº 5.450/2005, bem como os demais postulados que norteiam o Direito Administrativo e, subsidiariamente, no que couber, a Legislação Civil, regerão as hipóteses não previstas neste Contrato.

### 17. DO FORO

**17.1.** As partes elegem de comum acordo, o foro da Justiça Federal de São Paulo para a solução dos conflitos eventualmente decorrentes da presente relação contratual.

E por estarem assim justos e contratados, assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor.

São Paulo, 21 de dezembro de 2017.

Preenchido por HPS

---

**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO**

Fabiola de Campos Braga Mattozinho  
Presidente

---

**TELEFÔNICA BRASIL S.A.**

Sérgio Cherez Paiva  
Procurador

---

**TELEFÔNICA BRASIL S.A.**

Fabio Prado Bacha  
Procurador



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

### ANEXO I DO CONTRATO Nº 53/2017 - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

#### Processo Administrativo 1764/2017 – Pregão Eletrônico 37/2017

**FABIO PRADO BACHA**, pessoa física, inscrita no sob CPF nº 199.463.888-55 e **SÉRGIO CHEREZ PAIVA**, pessoa física, inscrita no CPF sob nº 272.784.788-20, empregados(a) pela empresa **TELFÔNICA BRASIL S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 02.558.157/0001-62, com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1376, bairro Cidade Monções, São Paulo/SP, CEP 04571-000, doravante denominado simplesmente signatário, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo – Coren-SP, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do Coren-SP reveladas ao signatário em função da prestação dos serviços de acesso IP permanente, dedicado e exclusivo à rede mundial de computadores (internet) - Lote 2 (link redundante).
2. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, marcas e modelos utilizados, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.
3. O signatário compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do Coren-SP, das informações restritas reveladas.
4. O signatário compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista [no contrato de prestação de serviços ao Coren-SP/plano de trabalho], as informações restritas reveladas.
5. O signatário deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.
6. O signatário obriga-se a informar imediatamente ao Coren-SP qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
7. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do Coren-SP, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o Coren-SP e o signatário sem qualquer ônus para o Coren-SP. Nesse caso, o signatário, estará sujeito, por ação ou omissão, além das eventuais multas definidas no contrato, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo Coren-SP, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.
8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas do Coren-SP.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, o signatário assina o presente termo através de seus representantes legais.

São Paulo, 21 de dezembro de 2017.

\_\_\_\_\_  
**TELEFÔNICA BRASIL S.A.**

Fabio Prado Bacha

Procurador

\_\_\_\_\_  
**TELEFÔNICA BRASIL S.A.**

Sérgio Cherez Paiva

Procurador

Testemunhas:

1.

\_\_\_\_\_

Nome:

CPF:

2.

\_\_\_\_\_

Nome:

CPF:



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

APENSO DO CONTRATO Nº 53/2017 - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

Processo Administrativo nº 1764/2017 – Pregão Eletrônico 37/2017

### 1. DA DEFINIÇÃO

**1.1** Este documento apresenta os critérios de medição de resultado, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

**1.2** Este anexo é parte indissociável do Contrato nº 53/2017 firmado a partir do Edital do Pregão Eletrônico nº 37/2017 do Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo e de seus demais anexos.

**1.3** A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo X do Edital do referido Pregão Eletrônico, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

**1.3.1** Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

**1.3.2** Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

**1.3.3** A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

**1.4** Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

**1.5** O fiscal do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;

**1.5.1** O preposto deverá tomar ciência do conteúdo do documento quanto à avaliação realizada;

**1.6** A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

**1.7** Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

**1.8** O fiscal poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;

**1.9** Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

### 2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

**2.1** Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo, que são referenciados dos Níveis de Serviço Exigidos constantes no ANEXO II do Edital de Licitação – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.

**2.1.1** Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

**2.2** As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo de pontuação de qualidade.

Item	Descrição	Aferição	Grau
01	Iniciar em plena operação e disponibilidade os serviços de fornecimento de link de comunicação de dados e de suporte técnico ao Coren-SP no prazo de, no máximo, 30 (trinta) dias corridos e contados a partir da assinatura do Contrato.	Por dia	13
02	Fornecer serviço de comunicação de dados com IP permanente, dedicado e exclusivo entre a Rede de Dados do Coren-SP e a rede mundial de computadores – Internet, conforme condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.	Por item e por dia	04
03	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 Edital e seus Anexos	Por item e por dia	01
04	Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da GTI referente a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades das manutenções previstas.	Por item	01
05	Comunicar formal e imediatamente aos Fiscais do Contrato ou equipe por ele indicada, todas as ocorrências anormais ou de comprometimento da execução do serviço contratado	Por item e por dia	02
06	Entregar quando solicitado, para fins de controle e pagamento, relatório de prestação de serviço de suporte técnico realizados no período	por relatório	01
07	Manter registro dos eventos, que porventura tenham provocado interrupções no link de comunicação de dados dentro do período de vigência do contrato	Por evento	02
08	Observar solicitação prévia, autorização e agendamento de data para realização de manutenção técnica no link de comunicação de dados ou nos equipamentos disponibilizados	Por evento e por dia	05
09	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	Por chamado	03
10	Prestar suporte a todas as funcionalidades presentes e necessárias para que o serviço seja efetivamente prestado	Por chamado	04
11	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;	Por dia	07
12	Ser monitorado de forma ininterrupta 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive em feriados, por profissionais especializados em centro de monitoração da Contratada, sendo esta responsável pela administração e gerência dos equipamentos de link de comunicação de dados, manutenção dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos e prevenção e recuperação de falhas de serviço;	Por dia	07
13	Registrar algum chamado de suporte técnico ou registrar chamado de suporte técnico com informações corretas, conforme especificações e condições estabelecidas no Edital e seus Anexos	Por chamado	06





## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Item	Descrição	Aferição	Grau
14	Fornecer o número, data e hora de abertura do chamado técnico no ato da comunicação efetuada pela equipe técnica da GTI	Por chamado	06
15	Em um prazo máximo de 1 (uma) hora, técnico responsável pelo acompanhamento/resolução do chamado 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	Por chamado	06
16	Entrar em contato quando as informações/solicitações passadas exigirem uma nova interlocução com a 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.	Por chamado	06
17	Cumprir o prazo de atendimento de chamados, conforme especificações e condições estabelecidas no Edital e seus Anexos	Por chamado e por hora	07
18	Cumprir o prazo de solução definitivo de chamados, conforme especificações e condições estabelecidas no Edital e seus Anexos	Por chamado e por hora	06
19	Cumprir o prazo de substituição temporária de equipamento por 30 (trinta) dias, nos chamados em que a contratada optar por esse procedimento, conforme especificações e condições estabelecidas no Edital e seus Anexos	Por chamado e por dia	06
20	Substituir em até 30 (trinta) dias qualquer equipamento ou peça que no período contínuo qualquer de 30 (trinta) dias, tenha 3 (três) ou mais chamados técnicos	Por equipamento e por dia	07
21	Substituir em até 30 (trinta) dias qualquer equipamento ou peça que somados tempos de paralisação, ultrapasse 15 (quinze) horas dentro de um período contínuo qualquer de 30 (trinta) dias	Por equipamento e por dia	07
22	Substituir em até 30 (trinta) dias qualquer equipamento ou peça que apresenta problemas recorrentes dentro de um período contínuo qualquer de 90 (noventa) dias a partir do primeiro chamado relacionado	Por equipamento e por dia	06
23	Cumprir a latência máxima/Tempo de resposta: 100ms (cem milissegundos), em relação ao fornecimento do link de comunicação, considerando o intervalo diário de 07h às 20h de aferição e o somatório de dias, dentro do período de faturamento, em que o Tempo de Resposta calculado esteve acima do permitido for maior do que 6 e menor do que 10 e desde que o link apresente taxas de utilização de banda inferiores a 70%	Por medição mensal	08
24	Cumprir a latência máxima/Tempo de resposta: 100ms (cem milissegundos), em relação ao fornecimento do link de comunicação, considerando o intervalo diário de 07h às 20h de aferição e o somatório de dias, dentro do período de faturamento, em que o Tempo de Resposta calculado esteve acima do permitido for maior do que 10 e menor do que 15 e desde que o link apresente taxas de utilização de banda inferiores a 70%	Por medição mensal	10
25	Cumprir a latência máxima/Tempo de resposta: 100ms (cem milissegundos), em relação ao fornecimento do link de comunicação, considerando o intervalo diário de 07h às 20h de aferição e o somatório de dias, dentro do período de faturamento, em que o Tempo de Resposta calculado esteve acima do permitido for maior do que 15 e desde que o link apresente taxas de utilização de banda inferiores a 70%	Por medição mensal	12
26	Cumprir a perda de pacotes máxima: 2% (dois por cento), em relação ao fornecimento do link de comunicação	Por mês	06
27	Cumprir a disponibilidade mínima: 99% (noventa e nove cento), correspondente a 7,3horas/mês, em relação ao fornecimento do link de comunicação, e possuir disponibilidade mensal do período de até 90%	Por medição mensal	09
28	Cumprir a disponibilidade mínima: 99% (noventa e nove cento), correspondente a 7,3horas/mês, em relação ao fornecimento do link de comunicação, e possuir disponibilidade mensal do período inferior a 80%	Por medição mensal	11



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Item	Descrição	Aferição	Grau
29	Cumprir a taxa de erro máxima admitida de 10 <sup>2</sup> pacotes para o link de comunicação e o somatório de dias, dentro do período de faturamento, em que a taxa de erros calculada esteve acima da permitida for maior do que 4 e menor do que 8	Por medição mensal	09
30	Cumprir a taxa de erro máxima admitida de 10 <sup>2</sup> pacotes para o link de comunicação e o somatório de dias, dentro do período de faturamento, em que a taxa de erros calculada esteve acima da permitida for maior do que 8	Por medição mensal	12
31	Cumprir a taxa máxima de utilização de CPU e Memória: 70% (setenta por cento), em relação ao roteador	Por mês	06
32	Cumprir a taxa máxima de pacotes processados: 70% (setenta por cento) da capacidade total, em relação ao roteador	Por mês	06
33	Substituir o equipamento em até 10 (dez) dias corridos caso seja ultrapassado os parâmetros de desempenho (ocupação de CPU e/ou memória superior a 70%) ou em até 20 (vinte) dias corridos caso haja a necessidade de adequação física do roteador, como troca de componentes ou do próprio equipamento	Por equipamento	14
34	Substituir o equipamento em até 10 (dez) dias corridos caso seja ultrapassado os parâmetros de desempenho (ocupação de CPU e/ou memória superior a 70%) ou em até 20 (vinte) dias corridos caso haja a necessidade de adequação física do roteador, como troca de componentes ou do próprio equipamento, após o primeiro dia de descumprimento	Por dia	13
35	Observar o prazo de solicitação com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis para manutenções e/ou intervenções no serviço que possam alterar sua disponibilidade ou características, quando necessários	Por evento	02
36	Cumprir a solicitação de alteração de velocidade no prazo estipulado de até 20 dias a contar da solicitação	por dia	13

Legenda:

(\*\*) O grau mensurado será aplicado em dobro em relação à infração cometida.

TABELA 2

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
01	0,10% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do Contrato
02	0,20% (dois décimos por cento) sobre o valor mensal do Contrato
03	0,30% (três décimos por cento) sobre o valor mensal do Contrato
04	0,40% (quatro décimos por cento) sobre o valor mensal do Contrato
05	0,50% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal do Contrato
06	1% (hum por cento) sobre o valor mensal do Contrato
07	2% (dois por cento) sobre o valor mensal do Contrato
08	40% (quarenta por cento) sobre o valor mensal do Contrato
09	50% (cinquenta por cento) sobre o valor mensal do Contrato
10	60% (sessenta por cento) sobre o valor mensal do Contrato
11	80% (oitenta por cento) sobre o valor mensal do Contrato
12	100% (cem por cento) sobre o valor mensal do Contrato
13	1/30 (hum trinta avos) do valor mensal do Contrato
14	11/30 (onze trinta avos) do valor mensal do Contrato