

## ANEXO V

### MINUTA DE TERMO DE CONTRATO DE COMPRA

#### TERMO DE CONTRATO DE COMPRA Nº ...../...., QUE FAZEM ENTRE SI O MUNICÍPIO DE NOVA FRIBURGO E A EMPRESA

.....

O MUNICÍPIO DE NOVA FRIBURGO, com sede na Avenida Alberto Braune, 225 - Centro, na cidade de Nova Friburgo / RJ, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 28.606.630/0001-23, neste ato representado(a) pelo(a) Exmo. Senhor Prefeito Municipal JOHNNY MAYCON CORDEIRO RIBEIRO, inscrito no CPF sob o nº ....., doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) ..... inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº ....., sediado(a) na ....., em ..... doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Sr.(a) ....., portador(a) da Carteira de Identidade nº ....., expedida pela (o) ....., e CPF nº ....., tendo em vista o que consta no Processo Administrativo nº 09.233/2022 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e da Lei nº 10.520 de 17 de julho de 2002, e na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº 099/2023, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

## 1 - CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente Termo de Contrato é a **Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de telefonia fixa, comutada, serviço 0800, comunicação em nuvem, com ramais físicos, virtuais (softphones), serviço de comunicação unificada (UC), call center, sistema de URA para autoatendimento integrado com plataforma de whatsapp multi-atendente e API de integração com o banco de dados, sistema para envio de torpedo de voz em massa, Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) com ligações ilimitadas nas modalidades local e longa distância nacional, para terminais fixos e móveis, equipamentos com sobrevivência, PELO PERÍODO DE 12 (doze) MESES, em atendimento as necessidades da PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO e as unidades externas da Prefeitura Municipal de acordo com o item 5 do Termo de Referência, conforme condições, quantidades e especificações contidas no TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I do edital.**

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Discriminação do objeto:

ITEM	Nº DO REGISTRO	ESPECIFICAÇÃO	MARCA	UNID.	QTDE.	PREÇO	
						UNITÁRIO	TOTAL
1							
...							
						TOTAL <b>XXX:</b> R\$ XXXXX	

## 2 - CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1 - O prazo de vigência deste Termo de Contrato será de ..... (mês) meses , com início na data de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ e encerramento em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, prorrogável na forma do art. 57, §1º, da Lei nº 8.666, de 1993.

## 3 - CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1 O valor do presente Termo de Contrato é de R\$ ..... (.....).

3.2 No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

#### 4 - CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1 As despesas decorrentes dos serviços prestados, previstos no presente Termo de Referência correrão por conta da natureza da despesa, fonte de recurso e programa de trabalho, conforme especificado a seguir:

SECRETARIA	PROGRAMAS DE TRABALHO	CÓDIGOS DE DESPESA	FONTES
Secretaria Municipal de Finanças Planejamento Desenvolvimento Econômico e Gestão.	007001.04126.0006.62.021	339040	00
Secretaria Municipal de Educação.	22002.1236100532.139 22003.1236500632.159 22004.1236500722.176	339040 339040 339040	01 e 03 01 e 03 01 e 03
Secretaria Municipal de assistência Social, Direitos Humanos, Trabalho e Políticas Públicas para Juventude.	36001.0812200012.053 36001.0824400942.232 36001.0824400972.252	339040 339040 339040	01 10 11
Secretaria Municipal de Ordem e Mobilidade Urbana.	31001.0412200012.002	339040	13
Secretaria Municipal de Saúde.	30001.1012200812.190 30001.1012200822.192 30001.1030100832.193 30001.1030100832.194 30001.1030200832.198 30001.1030200852.202 30001.1030200852.203 30001.1030500862.208 30001.1030200872.214 30001.1030200832.199 30001.1030200852.207 30001.1030200862.212 30001.1030400862.209 30001.1030500862.210	339040 339040 339040 339040 339040 339040 339040 339040 339040 339040 339040 339040 339040 339040 339040	07 013 07/023 07/023 07/023 07/023 07/023 07 07 07 07 07 07 07/013 07/023

4.2 As notas fiscais deverão ser emitidas em nome de: **MUNICÍPIO DE NOVA FRIBURGO**, CNPJ: 28.606.630/0001-23, ENDEREÇO: AVENIDA ALBERTO BRAUNE, 225, CENTRO, NOVA FRIBURGO - RJ, CEP: 28613-001, E/OU DE ACORDO COM CADA SECRETARIA RESPONSÁVEL PELO SEU PAGAMENTO.

#### 5 - CLÁUSULA QUINTA – FORMA DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

5.1 CONTRATADA deverá apresentar a Nota-Fiscal Fatura de Serviços de Telecomunicações para liquidação e pagamento da despesa, antes do dia de vencimento mensal pactuado, nos termos do regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela RESOLUÇÃO Nº 85, de 30 de dezembro 1998.

5.2 O vencimento mensal pactuado, será realizado com o termino da fase 1, na forma e no tempo positivado no item 07 / 7.6, do Termo de Referência, referente aos prazos de

instalação, depois de efetuado o "atesto" pelo servidor competente, condicionado pela CONTRATANTE a este ato de verificação.

5.3 Fica pactuado o dia de vencimento da fatura para o dia 30 de cada mês, podendo se acordado nova data junto à esta administração.

5.4 Fica garantido a CONTRATANTE o direito de negociar prazos entre a entrega da fatura e o seu vencimento, de forma que se possam realizar todos os procedimentos administrativos necessários para o pagamento.

5.5 A Nota-Fiscal Fatura de Serviços de Telecomunicações referente aos serviços prestados a cada setor, deverá ser apresentada em versão impressa diretamente na sede de cada secretaria contratante.

5.6 A Nota-Fiscal Fatura deverá ser acompanhada dos relatórios gerenciais, especificados de forma detalhada a Utilização dos Serviços da seguinte forma: Relatórios mensais impressos e em formato digital com detalhamento de chamadas faturadas, por órgão ou entidade da CONTRATANTE, constando pelo menos data, hora, duração, número do terminal de origem, número do terminal de destino, tipo de tarifa, valor do imposto e valor da ligação ou de outros serviços prestados, tais como habilitação de acessos individuais ou troncos e mudança de endereço destes.

5.7 É obrigatório o truncamento da fração do centavo na apresentação do valor final de qualquer registro individual constante da fatura, conforme regulamentado na Resolução ANATEL 424/2005 em seu Art. 11.

#### 5.8 DO PAGAMENTO

5.8.1 A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pelo serviço efetivamente prestado no mês de referência, vedada a antecipação, na forma abaixo.

5.8.2 A CONTRATADA apresentará, mensalmente, nota fiscal/fatura de serviço de telecomunicações/conta telefônica, para liquidação e pagamento da despesa pela CONTRATANTE.

5.8.3 Quando da apresentação da Nota Fiscal/Fatura a CONTRATADA deverá apresentar, ao final da mesma, o que segue:

5.8.4 Valor dos serviços detalhados individualmente.

5.8.5 Período de faturamento, compreendendo a data de início e término do faturamento.

5.8.6 Deverão ser apresentados ainda os relatórios conforme especificados no Termo de Referência.

5.8.7 As contas telefônicas deverão ser apresentadas sob a forma de nota fiscal ou fatura, acompanhadas dos relatórios detalhados de utilização de serviços, conforme determina o TR.

5.8.8 Os relatórios deverão trazer os custos de cada chamada, e os descontos ofertados,

se houver.

5.8.9 O relatório detalhado do uso de cada número telefônico fornecido pela CONTRATADA deverá trazer de forma explícita o valor final, que inclui impostos e descontos praticados, a ser pago por cada Secretaria para cada número telefônico.

## 5.9 DA CONTA DE DEPÓSITO VINCULADA

5.9.1 As regras acerca da Conta-Depósito Vinculada são as estabelecidas no Decreto nº 238 de 13 de Setembro de 2018.

5.9.2 A Contratada deve autorizar a Administração Contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

5.9.3 Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.

## 6 - CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE

6.1 Os preços serão fixos e irreajustáveis, exceto nas hipóteses, devidamente comprovadas, quando necessário o reequilíbrio econômico financeiro, conforme art. 65, II, d, da Lei 8.666/93.

6.2 Enquanto não reajustado o contrato presume-se o seu equilíbrio.

6.3 No caso de prorrogação do prazo contratual e desde que observado o interregno mínimo de um ano, contado da data limite para apresentação da proposta, ou, no reajuste ocorrido, os valores contratados poderão ser reajustados utilizando-se a variação do índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), instituído pelo Instituto brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

6.4 Aplicação do índice de reajuste se fará a requerimento da contratada.

6.5 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar a memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que ocorrer.

6.6 Nas aferições finais, o índice utilizado será, obrigatoriamente, o definitivo.

6.7 Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituto, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

6.8 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

6.9 Os reajustes serão formalizados por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizadas por aditamento de contrato.

## **7 - CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO**

7.1 Não haverá exigência de garantia de execução para a presente contratação.

## **8 - CLÁUSULA OITAVA – REALIZAÇÃO DO SERVIÇO**

### **8.1 PRAZOS DE INSTALAÇÃO**

8.1.1 PRAZOS: A prestação dos serviços licitados deverão ser entregues e instalados com os equipamentos, na forma e no prazo da planilha abaixo .

8.1.2 Não cumprimento dos prazos para implantação da solução proposta, estabelecidos, sem justificativas acatadas pela CONTRATANTE, sujeitará à CONTRATADA:

8.1.2.1 Multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato, por dia de atraso, limitada a 90 (noventa) dias, a partir da data para adimplemento da obrigação;

8.1.2.2 Referido prazo poderá ser prorrogado, mediante solicitação formal pela CONTRATADA e aceite da CONTRATANTE.

8.1.3 A CONTRATADA deve cumprir o cronograma que englobe todas as atividades necessárias para instalação, configuração, testes e operação que visem operacionalizar o serviço no ambiente da CONTRATANTE.

8.1.4 A CONTRATADA deve elaborar e entregar projeto de arquitetura para instalação e configuração do serviço ofertado. O projeto de arquitetura deve ser apresentado em documento pela CONTRATADA até 10 dias corridos após a aprovação do plano executivo, o qual deverá ser aprovado pela CONTRATANTE, sendo aplicado de forma imediata a aprovação.

8.1.5 A CONTRATADA deve efetuar a configuração do serviço de forma a garantir a integração e operação do mesmo na infraestrutura de TI da CONTRATANTE.

Fase	Descrição	Prazo de entrega
------	-----------	------------------

1	Plano Executivo (6.1)	A empresa vencedora deverá entregar o Plano Executivo no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da assinatura do contrato, contendo informações detalhadas da solução fornecida, bem como obedecer às normas e padrões vigentes na ABNT, ANATEL e ANSI e todas as fases do projeto (instalação, treinamento, portabilidade, testes de verificação, do recebimento provisório/definitivo);
	Elaboração e entrega de projeto de arquitetura para instalação e configuração do serviço ofertado. (7)	O projeto de arquitetura deve ser apresentado em documento pela CONTRATADA em até 10 dias corridos após a aprovação do plano executivo, o qual deverá ser aprovado pela CONTRATANTE, sendo aplicado de forma imediata a aprovação.
	Da entrega dos equipamentos. (7)	A prestação dos serviços licitados deverão ser entregues e instalados os equipamentos, em até 20 dias corridos após a aprovação do plano executivo, sendo aplicado de forma imediata após aprovação.
2	<p><b>SUPORTE TÉCNICO</b>, manutenção preventiva - <b>item (12).</b></p> <p><b>Portal Web</b>, com uma plataforma agregando todas informações relevantes ao funcionamento da solução ofertada;</p> <p><b>Treinar a equipe de TI;</b></p> <p><b>“Atendente de callcenter”</b>: Demonstrar como irá proceder com o Atendimento para abertura de chamados, via “atendente de callcenter”, com no mínimo 01 (um) técnico permanente, para informação e acompanhamento das ordens de serviço, nas dependência da PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO e para atendimento nas unidades externas com envio de relatório mensal a CONTRATANTE;</p>	na primeira fase, item 07, em até 20 dias corridos após a aprovação do plano executivo, sendo aplicado de forma imediata após aprovação.
3	Do treinamento	O Treinamento terá início em até 10 dias após a entrega dos equipamentos; (5.13.20).
	Da portabilidade numérica: sem ônus para a CONTRATANTE.	Prazo de 03 (três) dias úteis estabelecidos pela ANATEL para a realização deste serviço.

## 8.2 LOCAIS DE ENTREGA E DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, E RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO:

8.2.1 LOCAL DE ENTREGA: Os produtos e serviços deverão ser entregues na PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO, localizado na Avenida Alberto Braune, nº 225 – Bairro Centro – Nova Friburgo – RJ e nas diversas localidades onde serão instalados os ramais, conforme planilha deste Termo de Referência, item 8.3 do Termo de Referência.

8.2.2 ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM ENTREGUES: Serviços de telefonia fixa, comutada, serviço 0800, comunicação em nuvem, com ramais físicos, virtuais (softphones), serviço de comunicação unificada (UC), call center, Serviço Telefônico Fixo

Comutado (STFC) com ligações ilimitadas nas modalidades local e longa distância nacional, para terminais fixos e móveis, equipamentos com sobrevivência;

8.2.3 RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO: A responsabilidade pelo acompanhamento da instalação ficará a cargo do funcionário da T.I (022) 2525-9100 ou (022) 2525-9234.



SECRETARIA	LOCAL	ENDEREÇO	Nº	BAIRRO	QTD RAMAIS	TIPO
Finanças	Prefeitura de Nova Friburgo - Palácio Barão de Nova Friburgo.	Av. Alberto Braune	225	Centro	213	1
Finanças	Reserva Técnica tipo I	Av. Alberto Braune	225	Centro	104	1
Finanças	Prédio da OI	Av. Alberto Braune	225	Centro	89	1
Finanças	Prefeitura de Nova Friburgo - Palácio Barão de Nova Friburgo.	Av. Alberto Braune	225	Centro	21	2
Finanças Recursos Humanos	Ed. Comercial Raquel industria	Rua Leuenroth	32	Centro	14	1
Educação	Prédio da OI	Av. Alberto Braune	224	Centro	1	3
Saúde	Prédio da OI	Av. Alberto Braune	224	Centro	1	3
Saúde	Prédio da OI	Av. Alberto Braune	224	Centro	18	1
Finanças	Prefeitura de Nova Friburgo - Palácio Barão de Nova Friburgo.	Av. Alberto Braune	225	Centro	02	3
Educação	Prédio da OI	Av. Alberto Braune	224	Centro	27	1
Educação	CMEI Adahil da Cruz	Rua Eugênio Gripp	s/nº	Braunes	1	1
Educação	Adriano Afonso Freitas	Rua Antônio Saraiva de Lira	35	São Jorge	1	1
Educação	Augusta Hörn	Praça de Sant'Ana	85	Cônego	1	1
Educação	Bela Vista	Rua São Paulo	27	Olaria	1	1
Educação	Brasilina da Rosa Teixeira	Rua Clarindo da Rosa Teixeira	s/nº	Cons. Paulino	1	1
Educação	Cantinho Feliz	Estrada RJ 116 - km 72		Mury	1	1
Educação	Carmem Rodrigues de Souza	Rua Paraiba	14	Bela Vista	1	1
Educação	Clementina Alves Martins	Rua Geraldo Flauzínio de Oliveira	s/nº	São Geraldo	1	1
Educação	Conceição Cortes Teixeira	Rua Luiza Carpenter	17	Centro	1	1
Educação	Dolores de Sá Schuenck	Rua Rosa Schuenck Toledo	s/nº	Centenário	1	1
Educação	Edith Silva Santos	Rua Luiz Carestiato	s/nº	PQ. Maria Teresa	1	1
Educação	Elisa Teixeira de Uzeda	Rua Prefeito José Eugênio Muller	s/nº	Centro	1	1
Educação	Elvira Almeida da Silveira	Av. Antonio Mário de Azevedo	12.367	C. do Coelho	1	1
Educação	Elza Barbosa Melhorança	Rua José Martins dos Santos	54	Olaria	1	1
Educação	Emília Adelaide Ferreira	Rua Leonino Dutra	830	Varginha	1	1
Educação	Emílio Melhorance	Rua Espírito Santo	s/nº	Olaria	1	1
Educação	Franz Haug - Aldeia da Criança Alegre	Travessa José Ernesto Knust	1	Cons. Paulino	1	1
Educação	Gilcely Barradas Canto	Rua Padre Hermann Josef Wriste	s/nº	Amparo	1	1
Educação	Iolanda da Silva	Rua Maria da Conceição Ribeiro	228	Sta. Bernadete	1	1
Educação	Irineu Mineiro	Rua Sebastião Thomé	89	Catarcione	1	1
Educação	Izabel Jovelina Monteiro	Rua José Poleti	13	Rui Sanglard	1	1
Educação	Jamille Constantino Klein	Rua Marechal Floreano Peixoto	37	Perissê	1	1
Educação	CMEI Padre Luiz Yabar	Av. Rui Barbosa	223	Centro	1	1
Educação	Júlia Irene Gomes Andrade	Rua Raul Veiga	210	Olaria	1	1

Educação	Leda Tavares Moreira	Rua Prudente de Moraes	76	Vila Nova	1	1
Educação	Letícia Coutinho Soares	Rua Ventura Spargoli	s/nº	Prado	1	1
Educação	Luz da Serra	Rua Valença	185	Debossan	1	1
Educação	Maria Altina N. de Oliveira Jorge	Rua Servidão Asa Branca	s/nº	Riograndina	1	1
Educação	Maria Conceição Abicalil	Rua Darcília dos Santos	s/nº	Cordoeira	1	1
Educação	Maria Damasco Mouta	Rua Guilherme Henrique Spitz	273	Lumiar	1	1
Educação	Maria Duque Estrada Laginestra	Rua da Concórdia	96	Prado	1	1
Educação	Maria Inês Andrade Bachini	Av. Antônio Mário de Azevedo	1.662	Córrego D'Antas	1	1
Educação	Maria José Mafort	Rua São Roque	240	Olaria	1	1
Educação	Maura Rosa Rodrigues	Rua Cândido Pardal	53	Olaria	1	1
Educação	Menino Jesus	Rua Antonio Suaíd	149	Jardim Califórnia	1	1
Educação	Nadir Cardoso	Rua Lair Rocha Turque	s/nº	C. do Paraíso	1	1
Educação	Otelina de Sá Martins A. Condack	Av. Antônio Mário de Azevedo	18.800	Conquista	1	1
Educação	Princesa Izabel	Rua Pasteur	20	V. dos Pinheiros	1	1
Educação	Santa Terezinha	Rua Cordajás	s/nº	São Jorge	1	1
Educação	Sebastiana Carneiro de Mello	Av. dos Ferroviários	s/nº	Duas Pedras	1	1
Educação	Solares	Rua Lobianco Pasquale	s/nº	São Geraldo	1	1
Educação	Acyr Spitz	Rua José Domingos Benvenuti	s/nº	Lumiar	1	1
Educação	Adezir Almeida Garcia	Av. Antônio Mario de Azevedo		Córrego D'Antas	1	1
Educação	Alberto Meyer	Rua Manoel Frossard		Granja Spinelli	1	1
Educação	Alcides Francisco Brantes	Estrada do Floresta - Salinas	s/nº	Salinas	1	1
Educação	Amâncio Mário de Azevedo	Rua D. João VI	1.647	Cascatinha	1	1
Educação	Américo Ventura Filho	Rua Cândido Pardal	55	Olaria	1	1
Educação	Anna Barbosa Moreira	Rua Hormindo Silva	s/nº	Lagoinha	1	1
Educação	Batista	Rua Presidente Vargas	60/62	Olaria	1	1
Educação	Bernardo Pacheco	Rua João Gonçalves Bastos	s/nº	São Geraldo	1	1
Educação	Cecília Meireles	Rua Tohoru Kassuga	218	Cascatinha	1	1
Educação	Claudir Antônio de Lima	Rua Eugênio Nideck	59	Catarcione	1	1
Educação	Cypriano Mendes da Veiga	Estrada Cypriano Mendes da Veiga	4.545	B. dos Mendes	1	1
Educação	Dante Laginestra	Estrada Friburgo-Sumidouro	Km 13	Riograndina	1	1
Educação	Dante Magliano	Rua Prefeito Cesar Guinle	s/nº	P. da Saudade	1	1
Educação	Décio Monteiro Soares	Av. Nossa Senhora do Amparo	3.995	Cons. Paulino	1	1
Educação	Dermeval Barbosa Moreira	Av. Júlio Antonio Thurler	335	Olaria	1	1
Educação	Dinah Lantimant Bravo	Rua João Corrêa da Silva	s/nº	Santo André	1	1
Educação	E. M. CEFEL	Rua Santos Werneck	8	Centro	1	1
Educação	E.E.M. Boa Esperança	Estrada Boa Esperança - KM 3		Lumiar	1	1
Educação	E.E.M. Ernesto de Souza Cardinot	Estrada Cardinot	s/nº	C. do Coelho	1	1
Educação	E.E.M. Flor do Ipê	Estrada de Campinas	s/nº	Conquista	1	1
Educação	E.E.M. Henrique Carlos Heckert	Estrada Nathanael Schenck	s/nº	Alto Schuenck	1	1
Educação	E.E.M. José Eugenio Muller	Fazenda Bela Vista	s/nº	Alto das Braunes	1	1

Educação	E.E.M. Manoel José Nogueira Peixoto	Estrada João Heringer	s/nº	Vargem Alta	1	1
Educação	E.E.M.E.E. Neusa Goulart Brizola	Alameda Eduardo Guinle	137	PQ. S. Clemente	1	1
Educação	E.M. Alípio da Silva Branco	Rua Alcides Bussinger	s/nº	Estr. do Stucky	1	1
Educação	E.M. Boa Esperança	Estrada Boa Esperança de Cima		Lumiar	1	1
Educação	Depósito Educação - prefeitura	Rua Hercúano G.Silva	s/nº	Córrego D'Antas	1	1
Educação	E.M. Celcyo Folly	Estrada Frib-Amparo, km 9		Amparo	1	1
Educação	E.M. Francisco Ouverney	Córrego do Macuco - Macaé de Cima		Lumiar	1	1
Educação	E.M. Galdinópolis	Estrada Marcos Heringer	s/nº	Lumiar	1	1
Educação	E.M. João de Almeida	Prainha		Conquista	1	1
Educação	E.M. Laper Lyra Fagundes	Estrada RJ 142, Km 16		Santiago	1	1
Educação	E.M. Luiz Fonseca	Estrada Janela das Andorinhas	s/nº	Riograndina	1	1
Educação	E.M. Nossa Senhora de Nazareth	Sítio Três Barras - Rio Bonito		Lumiar	1	1
Educação	E.M. Prof. Alair Campos Ouverney	Cabeceiras de Rio Bonito		Lumiar	1	1
Educação	E.M. Sítio dos Affonsos	Estrada Fazenda da Laje	s/nº	Cons. Paulino	1	1
Educação	E1 estação do Rio Grande	Praça Nossa Senhora do Rosário	s/nº	Riograndina	1	1
Educação	Florândia da Serra	Buracada dos Gomes	s/nº	Florândia da Serra	1	1
Educação	Ernesto Tessorollo	Rua Aureliano Barbosa Faria	40	Alto do Floresta	1	1
Educação	Flores de Nova Friburgo	Estrada João Heringer	s/nº	Vargem Alta	1	1
Educação	Francisco Silveira	Rua Marfisa da Rosa Pinheiro	s/nº	Jardim Califórnia	1	1
Educação	Helena Coutinho	Rua Joaquim Moreira Pinto	s/nº	Olaria	1	1
Educação	Hélio Gonçalves Corrêa	Rua Mobral	165	Jardinlândia	1	1
Educação	Hermenegildo Gripp	Rua 10 de Outubro	s/nº	Amparo	1	1
Educação	Hermínia Santos Silva	Rua Lair Rocha Turque	41	C. do Paraíso	1	1
Educação	Hermínia Silva Condack	Av. Antonio Mario de Azevedo		C. do Coelho	1	1
Educação	Honório Tardin	Estrada João Cabral	s/nº	Baixada de Salinas	1	1
Educação	Isabel Gomes Siqueira	Rua Rufino Siqueira		Cons. Paulino	1	1
Educação	Iza Saippa Ranucci	Rua Benjamin Constant	115	Duas Pedras	1	1
Educação	J.I. Herondino José da Rosa	Av. Antônio Mário de Azevedo	Km 19	Conquista	1	1
Educação	Jardel Hottz	Rua Vicente de Moraes	29	Braunes	1	1
Educação	João Vicente Valladares	Estrada RJ 116, KM 69		Debossan	1	1
Educação	José Alves de Macedo	Fazenda Rio Grande	s/nº	Conquista	1	1
Educação	José Antônio Teixeira	Estrada Macaé de Cima	s/nº	Lumiar	1	1
Educação	Juscelino Kubitschek de Oliveira	Rua Leonidio Dutra	17	Varginha	1	1
Educação	Maximillian Falck	Estr. Ver. Eugênio Guilherme Spitz	s/nº	Mury	1	1
Educação	Messias de Moraes Teixeira	Rua Ary Parreira	s/nº	Olaria	1	1
Educação	Miguel Raymundo de Moraes Bittencourt	Rua Dom João VI	s/nº	Cônego	1	1
Educação	1Nair de Araújo Rodrigues	Rua Dr. Feliciano Benedito da Costa		São Geraldo	1	1
Educação	Odette Penna Muniz	Praça da Bandeira	2	Centro	1	1

Educação	Padre Rafael	Rua Darcília dos Santos	s/nº	Cordoeira	1	1
Educação	Pastor Schlupp	Rua Cinésio Rocha	s/nº	PQ. Maria Tereza	1	1
Educação	Patrícia Jonas Sant'Anna	Rua São Paulo	s/nº	Olaria	1	1
Educação	Rei Alberto I	Estrada dos Três Picos	s/nº	Baixada de Salinas	1	1
Educação	Lafayette Bravo Filho	Rua Aureliano Barbosa Faria	s/nº	Cons. Paulino	1	1
Educação	Rui Barbosa	Av. Governador Roberto Silveira	3.650	Prado	1	1
Educação	Rui Sanglard	Rua Isaias Medeiros Lopes	s/nº	Rui Sanglard	1	1
Educação	Santa Paula Frassinetti	Rua Luiza Carpenter	17	Centro	1	1
Educação	São José	Rua Pedro Hugo Folly	46	Olaria	1	1
Educação	São Judas Tadeu	Rua Romana Villas Boas Schuenck	s/nº	Nova Suíça	1	1
Educação	São Pedro da Serra	Rua Rodrigues Alves	74	S. Pedro da Serra	1	1
Educação	Tiradentes	Rua João Lamblet	s/nº	Amparo	1	1
Educação	Umbelina Breder de Queiroz	Rua Atacílio Schaustz	s/nº	Jardim Califórnia	1	1
Educação	Vale de Luz	Rua Sebastião Pereira da Silva	197	Cons. Paulino	1	1
Educação	Vargem Alta	Estrada João Heringer	s/nº	Vargem Alta	1	1
Educação	Vevey la Jolie	Av. Antônio Mário de Azevedo	18.800	Conquista	1	1
Educação	Waldir Lopes de Carvalho	Av. Antonio de Sá Martins	s/nº	Santa Cruz	1	1
Educação	Alaene Pacheco Breder	Av. Nossa Senhora do Amparo	3.525	Prado	1	1
Educação	Escola de Auxiliares e Tec. de Enfermagem Nossa Sra de Fátima	Rua General Osorio	324	Centro	1	1
Educação	Maria da Penha Monteiro Silva	Rua Antônio Lugon	28	Amparo	1	1
Educação	CMEI Jardimlândia	Rua Benjamin Constant	850	Cons. Paulino	1	1
Educação	CMEI João Batista Faria (Cabrita)	Praça 1º de Março	6	Village	2	1
Saúde	São Lourenço	Estrada FRI - 002 - KM 19		São Lourenço	2	1
Saúde	CAPS I	Av. Julio Antonio Thurler	431	Olaria	2	1
Saúde	CAPS AD	Av. Comte Bittencourt	142	Centro	2	1
Saúde	CAPS III	Rua São Roque	240	Olaria	2	1
Saúde	Conselho Municipal de Saúde	Rua Augusto Cardoso 62	62	Centro	1	1
Saúde	Vigilância em Saúde	Rua Augusto Cardoso 62	62	Centro	5	1
Saúde	Vigilância ambiental	Rua Augusto Cardoso 62	62	Centro	1	1
Saúde	Vigilância Epidemiológica	Rua Augusto Cardoso 62	62	Centro	1	1
Saúde	Promoção da saúde	Rua Augusto Cardoso 62	62	Centro	1	1
Saúde	CEREST	Rua Augusto Cardoso 62	62	Centro	1	1
Saúde	ESF Lumiar	Rua Guilherme Eugênio Spitz	s/nº	Lumiar	2	1
Saúde	ESF São Pedro da Serra	Rua Rodrigues Alves	s/nº	S. Pedro da Serra	2	1
Saúde	ESF Rio Bonito	Rio Bonito da Praça	s/nº	Rio Bonito	2	1
Saúde	ESF Stucky	Estrada do Stucky	s/nº	Stucky	2	1
Saúde	ESF Vargem Alta	Estrada João Heringer	s/nº	Vargem Alta	2	1
Saúde	ESF Amparo	Rua Rivail Gripp	75	Amparo	2	1
Saúde	ESF Campo do Coelho	Estrada Friburgo Teresópolis	s/nº	C. do Coelho	2	1
Saúde	ESF Centenário	Centenário de Salinas	s/nº	Centenário	2	1

Saúde	ESF Mury	Av. Hamburgo (frente ao nº 1003)	1002	Mury	2	1
Saúde	ESF Olaria I	Rua Xingu	2	Olaria	2	1
Saúde	ESF Olaria III	Rua Augusto Nicolau Rodrigues	59	Olaria	2	1
Saúde	ESF Riograndina	Praça N. S. do Rosário	s/nº	Riograndina	2	1
Saúde	ESF São Lourenço	Estrada São Lourenço	s/nº	São Lourenço	2	1
Saúde	ESF Olaria II	Rua Espírito Santo	9	Olaria	2	1
Saúde	ESF Varginha	Rua Francisco Lopes	178	Varginha	2	1
Saúde	ESF Nova Suíça	Rua Moisés Moraes Filho	s/nº	Nova Suíça	2	1
Saúde	Hospital Municipal Raul Sertã	Rua General Osorio	324	Centro	100	1
Saúde	Hospital Maternidade	Rua Antonio, travessa Fernandes	12	Centro	34	1
Saúde	UBS Policlínica Norte	Rua José Ernesto Knust	184	Cons. Paulino	10	1
Saúde	UBS Policlínica Centro	Rua Plínio Casado	s/nº	Centro	21	1
Saúde	UBS São Geraldo	Rua Antº. Augusto dos Reis Junior	s/nº	São Geraldo	2	1
Saúde	UBS Cordoeira	Rua Darcília dos Santos	s/nº	Cordoeira	3	1
Saúde	UBS CAISMICA	Rua Vicente Sobrinho	s/nº	Olaria	5	1
Saúde	Clinica Santa Lucia	Av. Walter Machado Thedin	Km72	Mury	10	1
Saúde	Almoxarifado da Saúde	AV. Cons. Julius Arp	80 B12 GALP.202	Centro	8	1
Finanças	Almoxarifado Central	Rua Clarindo Rosa Teixeira	130	Cons. Paulino	2	1
Assistência	Prédio da OI	Av. Alberto Braune	224	Centro	9	1
Assistência	Almoxarifado da Assistência Social	AV. Mario Dutra De Azevedo	307	Duas Pedras	1	1
Assistência	Conselho Municipal de Assist. Social	Rua José Tessarolo dos Santos	70	Paissandu	1	1
Assistência	Conselho Municipal da Criança de Adolescente	Rua José Tessarolo dos Santos	70	Paissandu	1	1
Assistência	CRAS Conselheiro Paulino	Rua Antenor Fernandes Souza	8	Cons. Paulino	3	1
Assistência	CRAS Olaria	Avenida José Pires Barroso	s/nº	Olaria	3	1
Assistência	CREAS	Rua Carlos Magnu	26	Centro	2	1
Assistência	CRAS Centro	Rua Mac-Niven	4	Centro	3	1
Assistência	Casa de Passagem	Rua Itajuba	s/nº	Vargem Grande	4	1
Assistência	CRAS Campo do Coelho	Av. Antonio Mario de Azevedo	13.156	C. do Coelho	3	1
SMOMU	SMOMU	Rua Vicente Sobrinho	80	Olaria	19	1
Finanças	Fundação Dom João VI	Praça Getulio Vargas	71	Centro	8	1
Finanças	Subprefeitura de Conselheiro Paulino	Rua Pacheco do Almon	s/nº	Prado	8	1
Finanças	Subprefeitura de Olaria	Av. Julio Antonio Thuler	93	Olaria	5	1
Finanças	Teatro	Praça do Suspiro	s/nº	Centro	3	1
Finanças	Oficina Escola	Praça Getulio Vargas	89	Centro	3	1
Finanças	OFICINA DOT	RUA ZILDA CECCON SALARINI	53	CONS. PAULINO	2	1
Finanças	Biblioteca/ sede da sec. De cultura	Rua Farinha Filho	50	Centro	11	1
Finanças	Subprefeitura de São Pedro da Serra	Rua Guilherme Eugenio Sptiz	s/nº	São Pedro	2	1
Finanças	Polo EAD CEDERJ - Nova Friburgo	Rua José Pires Barroso	s/nº	Olaria	3	1
Finanças	Cemitério Riograndina	Antiga Rua da Canastra	s/nº	Riograndina	1	1
Finanças	Administração de Conego e Cascatinha	Rua Noel Rosa	s/nº	Cônego	2	1

Finanças	Posto de combustível	Rua Pacheco do Almon	s/nº	Prado	2	1
Finanças	Usina de Asfalto	Rodovia RJ 150 KM 4		Alto da Chácara	2	1
Finanças	Base São Geraldo	Rua Feliciano Benedito Costa		São Geraldo	2	1
Finanças	Cemitério Centro	Rua Modesto Mello	s/nº	Centro	2	1
Finanças	Centro de Turismo	Praça Demerval Barbosa Moreira	1113	Centro	2	1
Finanças	Subprefeitura de Campo do Coelho	Estrada Friburgo - Teresópolis	Km 20	C. do Coelho	2	1
Finanças	Ponto de Cultura - Olaria	Rua Gustavo Lira	209	Olaria	3	1
Finanças	Ponto de Cultura - Conselheiro	Rua Albertino Quadro Gama,	68	Conselheiro	2	1
Finanças	Ponto de Cultura - Riograndina	Rua Francisco Caetano da Silva	s/nº	Riograndina	2	1
Finanças	Gabinete - Prédio Cruz Vermelha	Praça Getulio Vargas	92	Centro	6	1
Finanças	Cemitério Campo do Coelho	Av Antonio Mario de Azevedo	Km 13	C. do Coelho	1	1
Finanças	Cemitério Trilhas do Céu	Estr. Fazenda da Laje	1.230	Fazenda da Laje	1	1
Finanças	Depósito Eventos/ Turismo	Rua Sebastião Antônio Teixeira	43	Lagoinha	2	1
Saúde	Vigilância Sanitária	Avenida Euterpe Friburguense	93 (sala23)	Centro	2	1
Finanças	Horto Municipal	Avenida Princesa Isabel	s/nº	Vale dos Pinheiros	1	1
Assistência	Conselho Tutelar 1 - Centro	Rua Mac-Niven	4	Centro	4	1
Assistência	Conselho Tutelar 2- Conselheiro Paulino	Rua Sebastião Pereira da Silva	7	São Jorge	4	1
Finanças	Casa do Artesão	Rua Romão Aguilera Santos	s/nº	Cônego	1	1
Finanças	Centro de turismo de São Pedro da Serra	Praça João Heringer	s/nº	SÃO PEDRO DA SERRA	1	1
Assistência	Centro de Convivência do Idoso	Av. Dr. Galdino do Vale Filho	35	Centro	1	1

### 8.3 DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS:

8.3.1 Os produtos deverão ser fornecidos com todos os itens acessórios de hardware e software necessários à sua perfeita instalação e funcionamento, sem prejuízo dos prazos estabelecidos no item 07 do TR.

8.3.2 Os produtos deverão estar acompanhados de documentação técnica completa e atualizada, contendo os manuais, guias de instalação e outros pertinentes;

8.3.3 Todos os equipamentos fornecidos pela CONTRATADA, relacionados nas planilhas do ANEXO – Dimensionamento e Capacidade da Solução, deverão possuir identificações patrimoniais contendo nome, logotipo e numeração de patrimônio, que comprovem que tais equipamentos pertencem à CONTRATADA;

8.3.4 A CONTRATADA também deverá fornecer listagem constando todos os equipamentos fornecidos, com seus respectivos números de identificação (Patrimônio). Esta listagem deverá ser atualizada todas as vezes que houver troca ou substituição de equipamentos;

8.3.5 A CONTRATANTE efetuará o recebimento do objeto contratado - início dos



serviços, equipamentos, itens acessórios de hardware e software - provisoriamente, para efeito de posterior verificação da conformidade com as especificações, e definitivamente, após a verificação da qualidade e quantidade do objeto de acordo com o contrato;

8.3.6 Em caso de rejeição total/parcial do objeto contratado - início dos serviços, equipamentos, itens acessórios de hardware e software - substituição ou demais hipóteses de descumprimento de outras obrigações contratuais, avaliadas na etapa de recebimento, sujeitarão a CONTRATADA à aplicação das sanções administrativas cabíveis;

#### 8.4 Recebimento Provisório;

8.4.1 A CONTRATANTE receberá os equipamentos, mediante emissão de termo circunstanciado, elaborado pela CONTRATADA, sob a chancela jurídica da CONTRATANTE, assinado pelas partes, em até 05 (cinco) dias úteis após a entrega dos objeto;

8.4.2 O recebimento provisório caberá ao fiscal técnico especialmente designado para acompanhamento e fiscalização do contrato decorrente desta proposição;

#### 8.5 - RECEBIMENTO DEFINITIVO:

8.5.1 A CONTRATANTE efetuará o recebimento definitivo do objeto contratado, que será decomposto em fases e pacotes, verificação da qualidade, quantidade e se os itens fornecidos atendem aos requisitos estabelecidos no contrato;

8.5.2 Ocorrendo problemas durante a execução do recebimento definitivo, estes serão informados à CONTRATADA, que deverá providenciar as correções cabíveis;

8.5.3 Uma vez verificado o correto funcionamento dos itens entregues, a CONTRATANTE efetuará o recebimento definitivo mediante emissão de termo circunstanciado elaborado pela CONTRATADA, sob a chancela jurídica da CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias úteis após a emissão do Termo de Recebimento Provisório;

8.5.4 O recebimento definitivo caberá ao responsável da respectiva área contemplada pelo objeto entregue, e ao gestor do contrato formalmente designado;

8.5.5 O objeto contratado será rejeitado caso esteja em desacordo com as especificações, devendo a CONTRATANTE apontar a ocorrência por escrito, detalhando as razões para deixar de emitir o Termo de Recebimento Definitivo e indicando as falhas e pendências verificadas;

8.5.6 O recebimento definitivo do objeto não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA com relação ao funcionamento e configurações divergentes do especificado, durante todo o seu período de garantia;

#### 8.6 – DA REINSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS EM CASOS DE MUDANÇA DE ENDEREÇO:

8.6.1 Nos casos de mudança de endereço, ou local de instalação dos equipamentos, fica a CONTRATADA responsabilizada em realizar o desligamento, transferência e a reinstalação dos referidos equipamentos no novo endereço ou novo local, em até 48

(quarenta e oito horas), sem ônus para o CONTRATANTE;

8.6.2 Em caso de transferência de endereço ou mudança de local de funcionamento, o desligamento, a transferência e a reinstalação dos equipamentos da solução contratada poderão ser realizados em dia não útil, comprometendo-se a CONTRATADA a restaurar o pleno funcionamento de todos os equipamentos, serviços e funções, no próximo dia útil à data agendada para o seu desligamento;

8.6.3 Fica estipulado que a infraestrutura interna, cabeamento e rede (switches), serão de responsabilidade do CONTRATADA;

#### 8.7 - SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E MONITORAMENTO:

8.7.1 A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico e manutenção corretiva nas modalidades remota e on-site, durante a vigência do contrato, para os equipamentos integrantes da solução ofertada, bem como em todos os pontos de rede incluindo mudança de local do ponto de rede, a contar da data de entrega do produto/serviço, com cobertura para eventuais defeitos e/ou problemas, defeitos de fabricação, mão de obra, programação e quaisquer outros problemas que venham a interferir no perfeito funcionamento do sistema;

8.7.2 O suporte técnico e a manutenção corretiva, nas modalidades remota e on-site, deverão ser realizados em período integral, 24 horas por dia, 07 dias por semana, consistindo na reparação das eventuais falhas do produto, de maneira remota ou presencial no local de instalação do equipamento em questão, para realizar o reparo ou a substituição de peças e componentes ou programação, que se apresentem defeituosos ou com falhas, em conformidade com os manuais e normas técnicas específicas dos produtos previstos na contratação;

8.7.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar Portal Web, na primeira fase, item 07 do Termo de Referência, no prazo de até 20 dias corridos após a aprovação do plano executivo, uma plataforma agregando todas informações de diferentes fontes em uma única interface e todas informações relevantes ao funcionamento da solução ofertada, apresentar e treinar a equipe de TI, bem como demonstrar como irá proceder com o atendimento para abertura de chamados por telefone via "atendente de callcenter", e no mínimo 01 (um) técnico permanente, na primeira fase, item 07 do Termo de Referência, no prazo de até 20 dias corridos após a aprovação do plano executivo, para informação e acompanhamento das ordens de serviço, durante toda a vigência contratual e envio de relatório mensal a CONTRATADA. As ferramentas disponibilizadas deverão fornecer uma numeração única e sequencial para cada registro, data e hora de abertura do chamado e, ainda, permitir o cancelamento e consulta de ordens de serviço;

8.7.4 A CONTRATADA deverá prestar os serviços de suporte técnico, manutenção corretiva e preventiva, e programação remota e presencial durante o período da vigência do contrato;

8.7.5 A empresa deverá manter no mínimo 01 (um) técnico permanente nas dependências



da PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO e para atendimento nas unidades externas da CONTRATANTE;

8.7.6 A Ordem de serviço deverá ser composta, no mínimo, das seguintes informações:

8.7.6.1 Data e número sequencial da requisição;

8.7.6.2 Nome e Secretaria do Requisitante;

8.7.6.3 Atividades a serem desempenhadas;

8.7.6.4 Assinatura e aceite do responsável Requisitante;

8.7.7 As atividades do suporte técnico especializado serão dispostas, mas não se limitando, em atividades de Manutenção Preventiva ou Manutenção Corretiva;

8.7.8 Manutenção Preventiva - Compreende o monitoramento periódico, in loco no ambiente da contratante ou remoto, sendo requisitadas a fim de verificar a saúde dos equipamentos e mitigar riscos devido ao uso continuado dos serviços, dentre estes:

8.7.9 Procedimentos técnicos destinados a prevenir a ocorrência de erros e defeitos de forma proativa;

8.7.10 Realização de inspeções nos equipamentos;

8.7.11 Monitoramento periódico de forma a manter sua plena funcionalidade e saúde dos equipamentos;

8.7.12 Análise de logs de sistema e sugestão de mudanças para uma melhor prática de utilização da ferramenta. A equipe técnica da CONTRATANTE decidirá sobre a aplicação ou não das recomendações;

8.7.13 Sugerir, preventivamente, a aplicação de novas correções, patches, fixes, updates, service packs, novas releases, versions, builds e upgrades;

8.7.14 Manutenção Corretiva - O suporte técnico e a manutenção corretiva, nas modalidades remota e on- site, deverão ser realizados a partir de abertura de chamados advindos da Contratante, consistindo na reparação das eventuais falhas do produto, de maneira remota ou presencial no local de instalação do equipamento em questão, para realizar o reparo ou a substituição de peças e componentes ou programação, que se apresentem defeituosos ou com falhas, em conformidade com os manuais e normas técnicas específicas dos produtos previstos na contratação;

8.7.15 A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, Portal Web de Atendimento para abertura de chamados, além da opção por telefone com "Atendente de callcenter", para informação e acompanhamento das ordens de serviço, durante todo a vigência contratual. As ferramentas disponibilizadas deverão fornecer uma numeração única e sequencial para cada registro, data e hora de abertura do chamado e, ainda, permitir o cancelamento e consulta de ordens de serviço;

8.7.16 CONTRATADA deverá prestaros serviços de suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, e programação on-site ou remota durante o período da vigência do

contrato e respeitando os seguintes Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE):

8.7.17 Serão considerados para efeitos dos níveis exigidos:

8.7.18 prazo de Atendimento: tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico efetuado pela equipe da PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO e as unidades externas da Prefeitura Municipal na Central de Atendimento da CONTRATADA e o efetivo início dos trabalhos de suporte;

8.7.19 Prazo de Solução Definitiva: tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico efetuado pela equipe da PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO e as unidades externas da Prefeitura Municipal na Central de Atendimento da CONTRATADA e a efetiva solução do problema;

8.7.20 A contagem do prazo de atendimento de solução definitiva de cada chamado será a partir da abertura do chamado técnico na Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA, até o momento da comunicação da solução definitiva do problema e aceite pela equipe da Diretoria de Tecnologia da Informação da PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO, classificados conforme as severidades;

8.7.21 Os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) serão classificados conforme as severidades a seguir:

8.7.22 Severidade ALTA: esse nível de severidade é aplicado quando há a indisponibilidade do uso do(s) equipamento(s) e software(s):

8.7.22.1 Prazo de atendimento: Imediato pois prevê no mínimo 01 (um) técnico permanente;

8.7.22.2 Prazo de solução definitiva: 02 horas;

8.7.22.3 O prazo poderá ser estendido se for um problema de hardware ou software do fabricante ou solução;

8.7.22.4 Fins de semana e feriados:

8.7.22.5 Prazo de atendimento: 04 horas;

8.7.22.6 Prazo de solução definitiva: 24 horas

8.7.23 Severidade BAIXA: este nível de severidade é aplicado para instalação, configuração, manutenções preventivas, esclarecimentos técnicos relativos ao uso e aprimoramento do(s) equipamento(s) e software(s), ou seja, chamados técnicos que não requeiram imediato atendimento e/ou solução:

8.7.23.1 Prazo de atendimento: Imediato pois prevê 01 (um) técnico permanente;

8.7.23.2 Prazo de solução definitiva: 24 horas;

8.7.24 Não haverá abertura de chamados técnicos com Severidade BAIXA em sábados, domingos e feriados:

8.7.25 O atendimento aos chamados técnicos de severidade ALTA deverá ser realizado

on-site, quando solicitado pela equipe da PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO e as unidades externas da Prefeitura Municipal, e não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do(s) equipamento(s) e/ou software(s), mesmo que se estendam para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. Nesse caso, não poderão acarretar custos adicionais ao CONTRATANTE;

8.7.26 Todos os serviços de Suporte Técnico Especializado, Manutenção e Apoio deverão ser executados por técnicos qualificados e com certificação comprovada pelo fabricante da Solução, sem custos adicionais para o CONTRATANTE, durante o período contratual;

8.7.27 Ao término de cada evento de suporte técnico e manutenção, deverá ser gerado e entregue um Relatório de Atendimento Técnico (RAT) com as seguintes características:

8.7.28 Entregue à equipe técnica da CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias após o serviço realizado pela CONTRATADA. A CONTRATANTE dará ciência no documento após análise e aceitação do seu conteúdo;

8.7.29 Indicação do tipo de serviço de suporte e manutenção realizado, bem como toda a verificação realizada Descrição clara do(s) problema(s) identificado(s), os procedimentos adotados para a sua resolução e o tempo de resolução para o chamado Descrição clara do(s) problema(s) identificado(s), os procedimentos adotados para a sua resolução e o tempo de resolução para o chamado;

8.7.30 Descrição clara do(s) problema(s) identificado(s), os procedimentos adotados para a sua resolução e o tempo de resolução para o chamado;

8.7.31 Semestralmente, deverá ser entregue um RELATÓRIO GERENCIAL indicando todos os eventos de suporte técnico e manutenção atendidos no período, seguidos de todos os Relatórios de Atendimento Técnicos (RAT) elaborados e aceitos. O Relatório Gerencial deverá conter no mínimo:

8.7.31.1 Identificação individual dos chamados atendidos no período;

8.7.31.2 Identificação individual do equipamento ou solução;

8.7.31.3 Identificação individual do tipo de atendimento;

8.7.31.4 Datas de atendimento (abertura e conclusão);

8.7.31.5 Descrição dos atendimentos;

8.7.31.6 Procedimentos adotados para a solução do problema;

## **9 - CLAÚSULA NONA – FISCALIZAÇÃO**

9.1 O acompanhamento e a fiscalização da contratação serão exercidos por representantes da Contratante, aos quais competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, e de tudo dar ciência à Administração, na forma dos artigos 67 e 73 da Lei nº 8.666/93;

9.2 Para o acompanhamento e fiscalização da execução do presente contrato, ficam designados(as) os(as) agentes públicos(as) abaixo informado (as);

SECRETARIA	FISCAL	FISCAL /SUBS	GESTOR	GESTOR/SUBS
<b>Secretaria Municipal de Finanças, Planejamento, Desenvolvimento Econômico e Gestão.</b>	Cristina Maria Pontes dos Santos Matr. Nº 199.440	Absalão Anquildes Nascimento de Souza Matr. Nº 115.297	Roberto Calvano do Amaral Matr. nº 063.101	Hugo de Souza Cascabulho Garcez Matr. 063.029
<b>Secretaria Municipal de Saúde.</b>	Janaina Verly de Souza Matr. Nº 207.033	Joelma Aparecida de Souza Matr. Nº 299.499	Roberto Calvano do Amaral Matr. nº 063.101	Hugo de Souza Cascabulho Garcez Matr. 063.029
<b>Secretaria Municipal de Saúde.</b>	Danielle Gonçalves Nazareth Matr. Nº 062.724	Edvaldo Barros Ortega Matr. Nº 207.477	Roberto Calvano do Amaral Matr. nº 063.101	Hugo de Souza Cascabulho Garcez Matr. 063.029
<b>Secretaria Municipal de Saúde.</b>	Melânia de Paulo Cariello Hoelz Matr. Nº 062.193	Felipe Souza de Oliveira Matr. Nº 207.010	Roberto Calvano do Amaral Matr. nº 063.101	Hugo de Souza Cascabulho Garcez Matr. 063.029
<b>Secretaria Municipal de Saúde.</b>	Patrícia Soares Carvalho Matr. Nº 299.080	Camilla Libonato Mendonça Matr. Nº 299.421.	Roberto Calvano do Amaral Matr. nº 063.101	Hugo de Souza Cascabulho Garcez Matr. 063.029
<b>Secretaria Municipal de Saúde.</b>	Karla Herdy Almeida Matr. Nº 299.089	Mariza Dias Siqueira Almeida Matr. Nº 299.362	Roberto Calvano do Amaral Matr. nº 063.101	Hugo de Souza Cascabulho Garcez Matr. 063.029
<b>Secretaria Municipal de Assistência Social, Direitos Humanos, Trabalho e Políticas Públicas para a Juventude.</b>	Ana Elza da Silva Junior Matr. Nº 62.995	Renatiele Santos da Silva Copque Matr. Nº 62.699	Roberto Calvano do Amaral Matr. nº 063.101	Hugo de Souza Cascabulho Garcez Matr. 063.029
<b>Secretaria Municipal de Educação.</b>	José Cláudio Combat Vieira Matr. Nº 990.242	Douglas Pereira Martins Matr. Nº 062.731	Roberto Calvano do Amaral Matr. nº 063.101	Hugo de Souza Cascabulho Garcez Matr. 063.029
<b>Secretaria Municipal de Ordem e Mobilidade Urbana.</b>	Alexandre de Paula Pinto Matr. Nº 115.001	Samuel Ribeiro Rosa Boy Matr. Nº 063.097	Roberto Calvano do Amaral Matr. nº 063.101	Hugo de Souza Cascabulho Garcez Matr. 063.029

9.3 Os fiscais do contrato anotarão, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e encaminharão os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

9.4 O fiscal designado pela CONTRATANTE deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

9.5 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência.

9.6 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

## 10 - CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

### 10.1 DA CONTRATANTE:

- 10.1.1 Acompanhar e fiscalizar a entrega do material/produto contratado;
- 10.1.2 Zelar pela segurança dos materiais/produtos / materiais/equipamentos, não permitindo seu manuseio por pessoas não habilitadas;
- 10.1.3 Comprovar e relatar por escrito as eventuais irregularidades na entrega do objeto contratado;
- 10.1.4 Sustar a aquisição do material/produto por estar em desacordo com o especificado ou por outro motivo que justifique tal medida;
- 10.1.5 Não permitir assistência técnica, de espécie alguma, por pessoas não autorizadas pela prestadora de serviços;
- 10.1.6 Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução dos serviços, inclusive permitir o livre acesso dos técnicos e empregados da prestadora de serviços às dependências dos setores.
- 10.1.7 Emitir formalmente Ordem de Fornecimento / Serviço para a Contratada;
- 10.1.8 Elaborar juntamente com os fiscais técnico, requisitante e administrativo, o Plano de Inserção;
- 10.1.9 Convocar reunião inicial, quando necessário, com todos os envolvidos na contratação;
- 10.1.10 Emitir pareceres no processo administrativo relativo à presente contratação, especialmente quanto à aplicação de sanções e alterações contratuais;
- 10.1.11 Relatar, por escrito, as eventuais irregularidades na execução dos serviços;
- 10.1.12 Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços;
- 10.1.13 Sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por outro motivo que justifique tal medida;
- 10.1.14 Acompanhar o prazo de apresentação das notas fiscais, faturas ou congêneres, bem como recebê-las, atestá-las e encaminhá-las para pagamento;
- 10.1.15 Fiscalizar, quando julgar conveniente, nas dependências da prestadora, mesmo sem prévia comunicação, a prestação de serviços;

### 10.2 Além das obrigações resultantes da aplicação da lei nº 8666/93 e demais normas pertinentes, são obrigações da CONTRATADA:

- 10.2.1 Atendimento imediato, período integral, 24 horas por dia, 07 dias por semanas, pois prevê no mínimo 1 (um) técnico permanente, com atendimento nos finais de semana

e feriados;

10.2.2 O LICITANTE deverá apresentar planilha de referência de Custos e formação de preços, de forma obrigatória, na qual estarão relacionadas, analiticamente, todas as composições utilizadas de forma a atender os requisitos da Lei 8.666/93;

10.2.3 A CONTRATADA deve possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) e SCM (Serviço de Comunicação e Multimídia) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

10.2.4 Fornecer os materiais/produtos de acordo com as especificações e condições expressas neste termo e no edital.

10.2.5 Assumir integral responsabilidade pela qualidade dos equipamentos fornecidos, bem como por todo transporte e deslocamentos necessários à entrega dos mesmos, não se admitindo, sob nenhum pretexto, que sejam atribuídos a empresas subcontratadas ou a fabricantes os ônus de qualquer problema que porventura venha a ocorrer.

10.2.6 Entregar os materiais/produtos e executar os serviços constantes deste Termo de Referência respeitando, sempre, as normas da ABNT, bem como as portarias do INMETRO, em vigor, no que couber.

10.2.7 Comprovar a origem dos bens importados oferecidos e a quitação dos tributos de importação a eles referentes, se houver, que deve ser apresentada no momento da entrega do objeto, sob pena de rescisão contratual e multa;

10.2.8 Não transferir a terceiros, sob nenhum pretexto, sua responsabilidade na execução do contrato;

10.2.9 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12,13 e 17 a 27 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990);

10.2.10 Substituir, o material/produto que apresentar alteração, deterioração, imperfeição, ou quaisquer outros vícios, ainda que constatados após o seu recebimento e/ou pagamento;

10.2.11 Retirar, após notificação, o material/produto rejeitado no prazo máximo de 05 dias corridos, sendo que o Contratante não se responsabilizará por qualquer dano ou prejuízo que venha a ocorrer após esse prazo, podendo dar a destinação que julgar conveniente ao material/produto abandonado em suas dependências;

10.2.12 Exigir que seus técnicos ou empregados se apresentem nas dependências dos setores devidamente identificados com uniforme e crachá;

10.2.13 Proibir que seu pessoal fique vagando por áreas dos edifícios que não imediatas ao trabalho;

10.2.14 Responsabilizar-se sobre quaisquer acidentes de trabalho na execução dos serviços;

10.2.15 Assumir integral responsabilidade pela boa execução e eficiência dos serviços que realizar, assim como pelos danos causados, direta ou indiretamente, decorrentes da realização desses;

10.2.16 Fornecer a seus técnicos todas as ferramentas e instrumentos necessários à execução dos serviços, bem como produtos ou materiais indispensáveis à realização desses;



10.2.17 Usar mão de obra capacitada, que assegure a execução integral dos serviços nos prazos convencionados com segurança e qualidade;

10.2.18 Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar diretamente à Prefeitura Municipal de Nova Friburgo ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

10.2.19 Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, os quais não têm nenhum vínculo empregatício com a Prefeitura Municipal de Nova Friburgo; Na forma do item 17DA CONTA DE DEPÓSITO VINCULADA.

10.2.20 Considerar que a ação de fiscalização da Administração da Prefeitura Municipal de Nova Friburgo não exonera a Contratada de suas responsabilidades contratuais;

10.2.21 Comunicar ao Contratante, no limite máximo de 48 (quarenta e oito) horas da data que antecede a entrega ou a retirada do produto/etapa, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo, com a devida comprovação;

10.2.22 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

10.2.23 Fornecer telefone e e-mail operantes para comunicação entre as partes;

10.2.24 Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato;

## **11 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

11.1 O descumprimento, por parte da CONTRATADA, das obrigações assumidas no Presente Termo de Referência, ou o descumprimento dos preceitos legais pertinentes, ensejará a aplicação das sanções previstas na lei 8.666/93.

11.2 Comete infração administrativa a contratada que não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

- Apresentar documentação falsa;
- Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- Não mantiver a proposta;
- Cometer fraude fiscal;
- Comportar-se de modo inidôneo;

11.3 Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como Me/EPP, ou conluio, entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances;

11.4 Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à empresa, observando a gravidade das faltas cometidas, as seguintes sanções:

11.4.1 Advertência;

11.4.2 Multa:

11.4.2.1 compensatória no percentual de até 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato, pela recusa em assiná-lo, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, após regularmente convocada, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas;

11.4.2.2 compensatória no percentual de até 5% (cinco por cento) do valor da fatura correspondente ao mês em que foi constatada a falta;

11.4.2.3 moratória no percentual correspondente a 0,5% (meio por cento), calculada sobre o valor total do contrato, por dia de inadimplência, até o limite máximo de 10% (dez por cento), ou seja, por 20 (vinte) dias, o que poderá ensejar a rescisão do contrato;

11.4.2.4 moratória no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total da contratação, pela inadimplência além do prazo acima, o que poderá ensejar a rescisão do contrato;

11.4.2.5 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

11.4.2.6 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior;

11.4.2.7 As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas, motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato da Administração, devidamente justificado;

11.4.2.8 As sanções de advertência, suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas juntamente com a sanção de multa, facultada a defesa prévia de interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis;

11.4.2.9 A aplicação de quaisquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei n.º 8.666/93.

## 12 - CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RESCISÃO

12.1 O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

12.1.1 por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

12.1.2 amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.



12.2 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

12.3 A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.4 O termo de rescisão será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

12.4.1 Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

12.4.2 Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.4.3 Indenizações e multas.

### **13 - CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – VEDAÇÕES**

13.1 É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

### **14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

14.1 É admissível a fusão, cisão ou incorporação da Contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados por esta nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos, sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato, não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

### **15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - MEDIDAS ACAUTELADORAS**

15.1 Consoantes o artigo 45 da Lei nº 9.784, de 1999, a Administração Pública poderá, sem a prévia manifestação do interessado, motivadamente, adotar providências acauteladoras, inclusive retendo o pagamento, em caso de risco iminente, como forma de prevenir a ocorrência de dano de difícil ou impossível reparação.

### **16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – SUBCONTRATAÇÃO**

16.1 Não será admitida a subcontratação do objeto.

### **17 - CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – ALTERAÇÕES**

17.1 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

17.3 As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

### **18 - CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DOS CASOS OMISSOS.**

18.1 Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições

contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

## 19 - CLÁUSULA DÉCIMA NONA – PUBLICAÇÃO

19.1 Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

## 20 - CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO

20.1 É eleito o Foro da comarca de Nova Friburgo/RJ para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º da Lei nº 8.666/93.

20.2 Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em 03 (três) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

..... de..... de 20.....

\_\_\_\_\_  
Responsável legal da CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
Responsável legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS: