



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA

Município de Interesse Turístico - MIT

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -15890-364

e-mail: prefeitura@uchoa.sp.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA

1 - UNIDADE REQUISITANTE

Secretaria Municipal de Administração e Planejamento de Uchoa/SP.

1

2 – OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, CONSISTENTES NO FORNECIMENTO DE LINK DEDICADO DE ACESSO À INTERNET, POR MEIO DE INFRAESTRUTURA EM FIBRA ÓPTICA, DESTINADO AO ATENDIMENTO DO PAÇO MUNICIPAL E DEMAIS UNIDADES ADMINISTRATIVAS INTERLIGADAS DA PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA/SP.

O serviço deverá contemplar, no mínimo:

- Link dedicado com velocidade de **500 Mbps**;
- Upload e download simétricos;
- Garantia de banda (CIR) de **100%**;
- Conexão em fibra óptica;
- Disponibilização de bloco de endereços IPv4 públicos e roteáveis;
- Disponibilização de bloco IPv6;
- Fornecimento, instalação, configuração e manutenção dos equipamentos necessários em regime de comodato;
- Suporte técnico especializado durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana;
- Monitoramento permanente do circuito;
- Instalação completa sem custos adicionais para a Administração.

A contratação compreenderá todos os serviços, equipamentos, materiais, mão de obra, licenças, transporte, tributos e demais despesas necessárias ao perfeito funcionamento da solução.

3 - JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO E DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1 Justificativa

A Administração Pública Municipal depende diretamente dos recursos de tecnologia da informação para execução de praticamente todas as atividades administrativas, financeiras, tributárias, educacionais, de saúde, assistência social e atendimento ao cidadão.

Os sistemas atualmente utilizados pela Prefeitura encontram-se hospedados em ambientes externos (cloud computing), bem como diversos serviços governamentais disponibilizados pelos Governos Federal e Estadual exigem conexão permanente com a Internet.

(17) 3826-9500

www.uchoa.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA

Município de Interesse Turístico - MIT

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -15890-364

e-mail: prefeitura@uchoa.sp.gov.br

Dentre eles destacam-se:

- Sistema AUDESP;
- Portal do Tribunal de Contas;
- Receita Federal;
- eSocial;
- Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP;
- Plataforma TransfereGov;
- Sistemas da Secretaria da Fazenda do Estado;
- Sistemas de Gestão Municipal;
- Emissão de Nota Fiscal Eletrônica;
- Serviços bancários;
- Correio eletrônico institucional;
- Sistemas de telefonia IP;
- Aplicações em nuvem.

2

A indisponibilidade da conexão ocasiona paralisação dos serviços públicos, impossibilitando o atendimento da população, comprometendo o funcionamento dos setores administrativos e podendo ocasionar prejuízos operacionais, financeiros e legais ao Município.

Além disso, a crescente utilização de sistemas informatizados, videoconferências, compartilhamento de arquivos, monitoramento por câmeras IP, integração entre prédios públicos e utilização de plataformas digitais exige conexão com elevada disponibilidade, estabilidade e desempenho.

Dessa forma, mostra-se necessária a contratação de empresa especializada para fornecimento de Link Dedicado de Acesso à Internet, garantindo disponibilidade contínua, alta confiabilidade e suporte técnico especializado.

3.2 Descrição da Solução

A solução consiste na contratação de empresa especializada para fornecimento de circuito dedicado de acesso à Internet, utilizando tecnologia de fibra óptica, com garantia integral da banda contratada.

A solução deverá contemplar:

- fornecimento do circuito dedicado;
- instalação da infraestrutura necessária;
- configuração dos equipamentos;
- fornecimento de roteadores e demais equipamentos em comodato;
- monitoramento permanente do enlace;
- suporte técnico remoto e presencial;
- manutenção preventiva;

(17) 3826-9500

www.uchoa.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA

Município de Interesse Turístico - MIT

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -15890-364

e-mail: prefeitura@uchoa.sp.gov.br

- manutenção corretiva;
- substituição de equipamentos defeituosos;
- atualização de configurações quando necessário;
- fornecimento de endereçamento IP válido;
- operação contínua durante 24 horas por dia.

Todo o serviço deverá ser executado de forma a garantir disponibilidade mínima de 99,5% durante toda a vigência contratual.

3

4 - DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

4.1. Especificação do Serviço:

ITEM	QTD.	UNID.	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO
1	12	SERV	Prestação de serviço de Link Dedicado de Acesso à Internet em fibra óptica, velocidade mínima de 500 Mbps simétricos, garantia de banda de 100%, fornecimento de IP Público IPv4 e IPv6, equipamentos em comodato, instalação, configuração, monitoramento e suporte técnico 24 horas.	R\$ 1.963,33

4.2 Características Técnicas Mínimas

O serviço deverá atender, no mínimo, às seguintes especificações:

- Tecnologia de transmissão em fibra óptica;
- Banda dedicada de 500 Mbps;
- Upload igual ao download;
- Garantia de banda de 100%;
- Latência compatível com enlaces metropolitanos;
- Disponibilidade mínima de 99,5%;
- Ausência de franquia de consumo;
- Fornecimento de IP Público Fixo;
- Compatibilidade com IPv6;
- Equipamentos novos ou em perfeito estado de funcionamento;
- Equipamentos fornecidos em comodato;
- Monitoramento contínuo;
- Central de atendimento 24x7;
- Abertura de chamados por telefone, e-mail ou sistema eletrônico.

(17) 3826-9500

www.uchoa.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA

Município de Interesse Turístico - MIT

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -15890-364

e-mail: prefeitura@uchoa.sp.gov.br

4.3 Equipamentos

A contratada deverá fornecer todos os equipamentos necessários ao funcionamento da solução, incluindo:

- Roteadores;
- ONU (quando aplicável);
- Fontes de alimentação;
- Conversores (quando necessários);
- Patch cords;
- Demais acessórios indispensáveis.

4

Todos os equipamentos permanecerão em regime de comodato durante toda a vigência contratual.

4.4 Instalação

A instalação deverá ocorrer no prazo máximo de **15 (quinze) dias corridos** contados da emissão da Ordem de Serviço ou assinatura do contrato.

A instalação compreenderá:

- lançamento da fibra (quando necessário);
- configuração dos equipamentos;
- testes de velocidade;
- testes de conectividade;
- testes de redundância (quando aplicável);
- entrega do circuito plenamente operacional.

4.5 Vigência

A contratação terá vigência de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada, desde que demonstrada a vantajosidade para a Administração, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

5 - LOCAL E FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 Local de Execução

Os serviços serão prestados no Paço Municipal de Uchoa/SP, podendo atender também os demais prédios públicos municipais interligados à infraestrutura de tecnologia da informação da Administração.

(17) 3826-9500

www.uchoa.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA

Município de Interesse Turístico - MIT

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -15890-364

e-mail: prefeitura@uchoa.sp.gov.br

O ponto de entrega do serviço será definido pela Secretaria Municipal de Administração e Planejamento, podendo ser alterado mediante necessidade administrativa durante a vigência contratual.

5.2 Forma de Execução

A execução do objeto ocorrerá de forma contínua, ininterrupta e integral durante toda a vigência contratual.

A contratada deverá fornecer acesso dedicado à Internet por meio de circuito exclusivo, utilizando infraestrutura de fibra óptica, sem compartilhamento da banda contratada com terceiros.

O serviço deverá permanecer disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados.

Toda a infraestrutura necessária ao funcionamento da solução será de responsabilidade da contratada.

5.3 Implantação da Solução

Após a emissão da Ordem de Serviço ou assinatura do instrumento contratual, a contratada deverá iniciar imediatamente os procedimentos de implantação.

A implantação compreenderá:

- vistoria técnica inicial;
- passagem de cabos e infraestrutura necessária;
- instalação dos equipamentos;
- configuração do circuito;
- configuração dos equipamentos de borda;
- testes de conectividade;
- testes de velocidade;
- testes de estabilidade;
- homologação do enlace.

O prazo máximo para implantação será de 15 (quinze) dias corridos.

5.4 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA

Para garantir a qualidade dos serviços contratados, a contratada deverá atender aos seguintes indicadores mínimos de desempenho.



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA

Município de Interesse Turístico - MIT

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -15890-364

e-mail: prefeitura@uchoa.sp.gov.br

5.4.1 Disponibilidade Mensal

A disponibilidade mínima mensal do serviço deverá ser de:

99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento).

A disponibilidade será calculada mediante a fórmula:

Disponibilidade (%) =

$(\text{Total de horas do período} - \text{horas de indisponibilidade}) \times 100$

$\div \text{Total de horas do período}$

Serão consideradas indisponibilidades apenas aquelas atribuíveis à contratada.

Não serão consideradas indisponibilidades:

- interrupções programadas previamente comunicadas;
- falhas internas da rede da Prefeitura;
- casos fortuitos ou força maior;
- danos causados por terceiros.

5.4.2 Tempo de Atendimento

Após a abertura do chamado técnico, a contratada deverá observar os seguintes prazos:

Criticidade	Prazo Máximo
Registro do chamado	Imediato
Primeiro Atendimento	Até 30 minutos
Início do diagnóstico	Até 1 hora
Atendimento presencial (quando necessário)	Até 4 horas

5.4.3 Tempo de Restabelecimento

Em caso de indisponibilidade total do serviço:

Ocorrência	Prazo Máximo
Restabelecimento do serviço	Até 6 horas
Substituição de equipamentos defeituoso	Até 24 horas

Em situações excepcionais devidamente justificadas, os prazos poderão ser revistos pela Administração.

(17) 3826-9500

www.uchoa.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA

Município de Interesse Turístico - MIT

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -15890-364

e-mail: prefeitura@uchoa.sp.gov.br

5.4.4 Perda de Pacotes

A taxa de perda de pacotes não poderá ultrapassar:

1% (um por cento) em condições normais de operação.

5.4.5 Latência

A latência média da conexão deverá permanecer compatível com enlaces metropolitanos de fibra óptica.

Como referência:

- até 20 ms para destinos nacionais principais;
- sem degradação perceptível dos serviços corporativos.

5.4.6 Jitter

A variação de atraso (Jitter) deverá ser compatível com aplicações de voz, vídeo e videoconferência.

Como referência:

- até 20 ms.

5.5 MONITORAMENTO

A contratada deverá manter monitoramento permanente da conexão durante toda a vigência contratual.

Sempre que solicitado pela fiscalização, deverão ser disponibilizados relatórios contendo:

- disponibilidade do circuito;
- histórico de ocorrências;
- chamados técnicos;
- tempo de atendimento;
- tempo de solução;
- desempenho do enlace.

5.6 SUPORTE TÉCNICO

A contratada deverá disponibilizar:



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA

Município de Interesse Turístico - MIT

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -15890-364

e-mail: prefeitura@uchoa.sp.gov.br

- atendimento telefônico;
- atendimento eletrônico;
- abertura de chamados via internet;
- suporte remoto;
- suporte presencial.

O atendimento deverá ocorrer durante 24 horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados.

8

5.7 MANUTENÇÃO

A contratada será responsável por toda manutenção necessária ao perfeito funcionamento da solução.

Compreendem os serviços:

Manutenção Preventiva

- inspeções periódicas;
- atualização de configurações;
- testes de funcionamento;
- ajustes operacionais.

Manutenção Corretiva

- correção de falhas;
- substituição de equipamentos;
- reparos na rede;
- restabelecimento da conexão.

Todos os custos decorrentes das manutenções serão de responsabilidade exclusiva da contratada.

5.8 RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

5.8.1 Recebimento Provisório

Concluída a instalação, será realizado recebimento provisório mediante:

- verificação física dos equipamentos;
- teste de conectividade;
- teste de velocidade;
- teste de acesso aos sistemas corporativos;

(17) 3826-9500

www.uchoa.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA

Município de Interesse Turístico - MIT

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -15890-364

e-mail: prefeitura@uchoa.sp.gov.br

- emissão de relatório técnico.

5.8.2 Recebimento Definitivo

O recebimento definitivo ocorrerá após:

- homologação do circuito;
- comprovação do atendimento das especificações;
- funcionamento satisfatório dos serviços.

O recebimento definitivo não exime a contratada das responsabilidades decorrentes da execução contratual.

5.9 MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

A medição será realizada mensalmente pelo fiscal do contrato.

Serão observados:

- disponibilidade do circuito;
- atendimento dos chamados;
- cumprimento do SLA;
- qualidade da conexão;
- regularidade da prestação do serviço.

O pagamento ficará condicionado ao efetivo cumprimento das obrigações contratuais.

5.10 GLOSAS E DESCONTOS

Caso os índices mínimos de desempenho não sejam atingidos, a Administração poderá aplicar descontos proporcionais na fatura mensal.

Poderão ser objeto de glosa:

- indisponibilidade superior ao limite contratual;
- descumprimento dos tempos de atendimento;
- descumprimento dos tempos de reparo;
- falhas recorrentes na prestação do serviço.

A aplicação das glosas não impede a aplicação das demais penalidades previstas na Lei Federal nº 14.133/2021.

(17) 3826-9500

www.uchoa.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA

Município de Interesse Turístico - MIT

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -15890-364

e-mail: prefeitura@uchoa.sp.gov.br

5.11 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A contratada deverá adotar todas as medidas necessárias para garantir:

- confidencialidade das informações;
- integridade dos dados trafegados;
- disponibilidade dos serviços;
- proteção contra acessos não autorizados.

10

A contratada deverá observar as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD), quando aplicável.

6 - CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

6.1 Modalidade da Contratação

A presente contratação será realizada por **Dispensa de Licitação**, observadas as disposições do art. 75 da Lei Federal nº 14.133/2021, desde que atendidos os requisitos legais, especialmente quanto à demonstração da vantagem da contratação, pesquisa de preços, justificativa da escolha do fornecedor e disponibilidade orçamentária.

A contratação será formalizada mediante emissão de instrumento contratual ou outro instrumento hábil, conforme previsto na legislação vigente.

6.2 Critério de Julgamento

O critério de seleção será o de **menor preço global**, desde que atendidas todas as exigências técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

Não será admitida proposta que:

- não atenda às especificações técnicas mínimas;
- apresente preços inexequíveis;
- imponha franquia de dados;
- limite a velocidade contratada;
- não garanta banda dedicada de 100%;
- deixe de fornecer os equipamentos necessários ao funcionamento da solução

6.3 Justificativa da Escolha do Critério

Opta-se pelo julgamento pelo menor preço global por tratar-se de serviço contínuo, com especificações técnicas previamente definidas, permitindo ampla comparação entre propostas e garantindo a seleção da mais vantajosa para a Administração.

(17) 3826-9500

www.uchoa.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA

Município de Interesse Turístico - MIT

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -15890-364

e-mail: prefeitura@uchoa.sp.gov.br

7 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1 Requisitos Gerais

A contratada deverá possuir capacidade técnica e operacional para executar integralmente o objeto, responsabilizando-se por todos os custos necessários ao perfeito funcionamento da solução.

O serviço deverá compreender:

- fornecimento do circuito dedicado;
- instalação completa;
- configuração dos equipamentos;
- manutenção preventiva;
- manutenção corretiva;
- monitoramento permanente;
- suporte técnico;
- substituição de equipamentos defeituosos;
- assistência técnica durante toda a vigência contratual.

7.2 Requisitos Técnicos

A empresa deverá disponibilizar solução que atenda, no mínimo:

- Link Dedicado de 500 Mbps;
- Upload e Download simétricos;
- Garantia de Banda (CIR) de 100%;
- Infraestrutura em fibra óptica;
- IPv4 Público;
- Compatibilidade com IPv6;
- Equipamentos em comodato;
- Monitoramento 24x7;
- Atendimento técnico 24x7;
- Disponibilidade mínima de 99,5%.

7.3 Requisitos de Habilitação

A futura contratada deverá apresentar, quando exigido:

Habilitação Jurídica

- Contrato Social ou documento equivalente.

Regularidade Fiscal

(17) 3826-9500

www.uchoa.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA

Município de Interesse Turístico - MIT

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -15890-364

e-mail: prefeitura@uchoa.sp.gov.br

- CNPJ;
- Certidão Conjunta da Receita Federal;
- Certidão Estadual;
- Certidão Municipal;
- FGTS;
- CNDT.

12

Qualificação Técnica

Apresentação de, no mínimo, um Atestado de Capacidade Técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove a execução de serviços compatíveis com o objeto da contratação.

A Administração poderá solicitar documentos complementares que demonstrem a aptidão técnica da empresa.

7.4 Requisitos Operacionais

A contratada deverá:

- possuir Central de Atendimento;
- disponibilizar protocolo para todos os chamados;
- manter equipe técnica especializada;
- utilizar equipamentos certificados pela ANATEL;
- cumprir toda a legislação aplicável ao setor de telecomunicações.

7.5 Sustentabilidade

Na execução do objeto deverão ser observados, sempre que possível:

- redução da geração de resíduos;
- utilização de equipamentos energeticamente eficientes;
- descarte ambientalmente adequado de equipamentos substituídos;
- redução de deslocamentos por meio de suporte remoto.

8 - LIQUIDAÇÃO E DO PAGAMENTO

8.1 Medição

Os serviços serão medidos mensalmente mediante verificação do efetivo funcionamento do circuito.

A fiscalização emitirá relatório contendo:

(17) 3826-9500

www.uchoa.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA

Município de Interesse Turístico - MIT

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -15890-364

e-mail: prefeitura@uchoa.sp.gov.br

- disponibilidade do serviço;
- cumprimento do SLA;
- atendimento dos chamados;
- ocorrências registradas;
- conformidade da execução.

13

8.2 Liquidação

Recebida a Nota Fiscal, o fiscal do contrato verificará:

- conformidade da prestação dos serviços;
- regularidade fiscal da contratada;
- atendimento às obrigações contratuais.

Constatada qualquer irregularidade, a Nota Fiscal será devolvida para correção.

8.3 Pagamento

O pagamento será efetuado mensalmente, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pelo fiscal do contrato.

O prazo para pagamento será de até **30 (trinta) dias**, contados da liquidação da despesa.

8.4 Retenções

Serão observadas todas as retenções tributárias previstas na legislação vigente.

8.5 Glosas

Caso seja constatado descumprimento do SLA, indisponibilidade superior ao limite contratual ou falhas recorrentes na prestação dos serviços, poderão ser aplicadas glosas proporcionais na fatura mensal, sem prejuízo das demais sanções previstas em lei.

9 - ESTIMATIVA DO CUSTO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1 Estimativa do Valor

Com base nas propostas obtidas durante a fase preparatória, o valor estimado da contratação corresponde a:

Descrição	Valor
Valor Mensal	R\$ 1.963,33
Vigência	12 meses
Valor Global Estimado	R\$ 23.559,96

(17) 3826-9500

www.uchoa.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA

Município de Interesse Turístico - MIT

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -15890-364

e-mail: prefeitura@uchoa.sp.gov.br

O valor estimado poderá ser confirmado ou atualizado mediante pesquisa de preços realizada na forma prevista pela Lei Federal nº 14.133/2021.

9.2 Pesquisa de Preços

A estimativa de preços foi elaborada considerando proposta comercial e demais parâmetros de mercado, observando os critérios estabelecidos na legislação vigente para comprovação da vantajosidade da contratação direta.

14

9.3 Adequação Orçamentária

As despesas decorrentes da futura contratação correrão por conta das dotações orçamentárias próprias consignadas no orçamento vigente da Prefeitura Municipal de Uchoa, devendo a unidade requisitante verificar previamente a existência de saldo suficiente para suportar a despesa.

9.4 Reajuste

Os preços poderão ser reajustados após decorridos 12 (doze) meses da data-base da proposta, mediante aplicação do índice previsto no contrato, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 e da legislação correlata.

10 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. A CONTRATADA deverá executar os serviços em estrita observância às especificações constantes deste Termo de Referência, da proposta apresentada e do instrumento contratual, responsabilizando-se integralmente pela qualidade, continuidade e eficiência dos serviços prestados.

10.2. Disponibilizar todos os recursos humanos, materiais, tecnológicos, equipamentos, softwares, ferramentas e demais insumos necessários à perfeita execução do objeto, sem qualquer ônus adicional para a Administração.

10.3. Realizar a instalação, ativação, configuração, testes e homologação do circuito dedicado no prazo máximo estabelecido neste Termo de Referência.

10.4. Fornecer todos os equipamentos necessários ao funcionamento da solução em regime de comodato, incluindo, quando aplicável:

- roteadores;
- ONUs;
- conversores;
- fontes de alimentação;
- cabos;
- conectores;

(17) 3826-9500

www.uchoa.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA

Município de Interesse Turístico - MIT

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -15890-364

e-mail: prefeitura@uchoa.sp.gov.br

- acessórios.

10.5. Todos os equipamentos fornecidos deverão permanecer sob responsabilidade da CONTRATADA durante toda a vigência contratual.

10.6. Executar, sem custos adicionais, toda manutenção preventiva, corretiva e evolutiva necessária ao perfeito funcionamento do circuito contratado.

10.7. Manter Central de Atendimento funcionando 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados.

10.8. Disponibilizar abertura de chamados por:

- telefone;
- e-mail;
- portal eletrônico;
- aplicativo (quando disponível).

10.9. Fornecer número de protocolo para todos os chamados registrados.

10.10. Cumprir rigorosamente os níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência.

10.11. Garantir disponibilidade mínima mensal de 99,5%.

10.12. Garantir banda dedicada correspondente a 100% da velocidade contratada.

10.13. Não aplicar qualquer tipo de franquia de consumo, limitação de tráfego ou redução automática da velocidade.

10.14. Disponibilizar endereço IPv4 público e compatibilidade com IPv6.

10.15. Executar monitoramento contínuo do enlace contratado.

10.16. Comunicar imediatamente ao fiscal do contrato qualquer ocorrência que possa comprometer a continuidade da prestação dos serviços.

10.17. Executar manutenções programadas preferencialmente fora do horário de expediente da Prefeitura, comunicando previamente a Administração com antecedência mínima de 48 horas.

10.18. Substituir imediatamente equipamentos defeituosos sempre que constatado comprometimento da qualidade da prestação dos serviços.



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA

Município de Interesse Turístico - MIT

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -15890-364

e-mail: prefeitura@uchoa.sp.gov.br

10.19. Disponibilizar equipe técnica qualificada para atendimento remoto e presencial.

10.20. Arcar integralmente com todos os custos decorrentes da execução contratual, inclusive:

- mão de obra;
- deslocamentos;
- equipamentos;
- ferramentas;
- materiais;
- transporte;
- tributos;
- seguros;
- encargos sociais;
- encargos trabalhistas;
- encargos previdenciários.

10.21. Responsabilizar-se por todos os danos causados à Administração ou a terceiros em decorrência da execução contratual.

10.22. Manter durante toda a execução contratual todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

10.23. Observar integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018), adotando medidas adequadas para proteção das informações eventualmente tratadas durante a execução contratual.

10.24. Guardar absoluto sigilo sobre quaisquer informações da Administração às quais tenha acesso em razão da execução do contrato.

11 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. Designar formalmente gestor e fiscais do contrato.

11.2. Disponibilizar acesso às dependências municipais para instalação dos equipamentos.

11.3. Permitir o acesso dos técnicos da CONTRATADA, devidamente identificados.

11.4. Acompanhar e fiscalizar toda a execução contratual.

11.5. Registrar eventuais ocorrências verificadas durante a execução dos serviços.

11.6. Solicitar correção das irregularidades constatadas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA

Município de Interesse Turístico - MIT

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -15890-364

e-mail: prefeitura@uchoa.sp.gov.br

11.7. Receber provisória e definitivamente os serviços.

11.8. Efetuar os pagamentos nas condições estabelecidas neste Termo de Referência.

11.9. Comunicar formalmente qualquer falha identificada.

11.10. Aplicar as sanções administrativas quando constatado descumprimento contratual.

11.11. Solicitar relatórios técnicos sempre que entender necessário.

11.12. Não responder por obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais ou comerciais assumidas pela CONTRATADA.

12 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

12.1 Gestão Contratual

A execução contratual será acompanhada por Gestor e Fiscal(is) designados pela Administração, mediante Portaria.

Compete ao Gestor:

- acompanhar a execução global;
- autorizar providências administrativas;
- controlar prazos;
- acompanhar reajustes;
- controlar renovações;
- comunicar a autoridade competente sobre ocorrências relevantes.

12.2 Fiscalização Técnica

Compete ao Fiscal:

- acompanhar diariamente a prestação dos serviços;
- verificar o cumprimento do SLA;
- conferir disponibilidade do circuito;
- acompanhar chamados técnicos;
- verificar tempos de atendimento;
- emitir relatórios mensais;
- atestar Notas Fiscais;
- registrar ocorrências.



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA

Município de Interesse Turístico - MIT

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -15890-364

e-mail: prefeitura@uchoa.sp.gov.br

12.3 Indicadores de Desempenho

Durante toda a vigência contratual serão monitorados:

Indicador	Exigência
Disponibilidade	≥ 99,5%
Banda entregue	100% da contratada
Atendimento Inicial	até 30 minutos
Início do atendimento técnico	até 1 hora
Restabelecimento	até 6 horas
Suporte	24x7

18

12.4 Relatórios Mensais

A fiscalização poderá exigir da CONTRATADA relatório contendo:

- disponibilidade mensal;
- tempo de indisponibilidade;
- chamados abertos;
- chamados encerrados;
- tempo médio de atendimento;
- tempo médio de solução;
- histórico de falhas;
- intervenções realizadas.

12.5 Aplicação de Penalidades

Sem prejuízo das demais sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, poderão ser aplicadas:

- advertência;
- multa;
- impedimento de licitar e contratar;
- declaração de inidoneidade, quando cabível.

12.6 Extinção Contratual

Aplicam-se as hipóteses de extinção previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, especialmente em caso de:

- descumprimento das obrigações contratuais;
- paralisação injustificada dos serviços;
- perda das condições de habilitação;
- falhas reiteradas na prestação do serviço;

(17) 3826-9500

www.uchoa.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE UCHOA

Município de Interesse Turístico - MIT

CNPJ: 45.111.952/0001-10

Av. Pedro de Toledo, 1011 -15890-364

e-mail: prefeitura@uchoa.sp.gov.br

- interesse público devidamente motivado.

13 – DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. Os casos omissos serão resolvidos conforme as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.

13.2. A contratação deverá ser precedida da instrução processual prevista no art. 72 da Lei nº 14.133/2021, incluindo Documento de Formalização da Demanda, pesquisa de preços, parecer jurídico (quando exigido), demonstração da disponibilidade orçamentária e ato autorizativo da autoridade competente.

13.3. Este Termo de Referência integra o processo administrativo de contratação direta e servirá de base para a formalização do contrato e para a fiscalização de sua execução.

Uchoa/SP, 27 de julho de 2026.

MIRIAM DONHA PALHARINI
Secretária de Administração e Planejamento