



**CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE CAMPINAS S.A.**

CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE CAMPINAS S.A  
Rodovia Dom Pedro I - Bairro Barão Geral - CEP 13082-902 - Campinas - SP  
Km 140,5 Pista Norte

CEASA-PRESIDÊNCIA/CEASA-A/CEASA-A-AL/CEASA-A-AL-ALC/CEASA-A-AL-ALCD

## TERMO DE REFERÊNCIA

Campinas, 24 de julho de 2024.

### OBJETO

Contratação de empresa especializada em telecomunicações para prestação de serviço de fornecimento de *link* de *Internet* semidedicado para a administração do Horto e *Shopping* Ouro Verde - HSOV, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

### JUSTIFICATIVA

A contratação se justifica considerando a necessidade de possibilitar a inovação tecnológica de conexão atualmente utilizada para prover o acesso à *Internet* para a Administração do Horto e *Shopping* Ouro Verde - HSOV.

A tecnologia atualmente utilizada na conexão disponível para esse local é a ADSL (*Asymmetric Digital Subscriber Line*), que é um tipo de tecnologia de banda larga fixa mais antiga usada no Brasil, a qual utiliza uma linha telefônica comum, que permite ao usuário transferir digitalmente dados em alta velocidade. Essa tecnologia utiliza os fios telefônicos de cobre para entregar a internet ao usuário. As velocidades da *Internet* estão ficando mais rápidas e confiáveis à medida que a tecnologia melhora, fazendo com que a banda larga fixa tradicional ADSL se torne obsoleta e descontinuada.

A conexão através de *link* semidedicado utilizando fibra óptica possibilitará uma velocidade superior, além de maior confiabilidade, estabilidade e segurança.

### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO

A CONTRATADA deverá fornecer um *link* de *Internet* semidedicado na quantidade, característica e condições estabelecidas abaixo:

| Item | Quant. | Unidade | Descrição  |
|------|--------|---------|--|
| 1    | 1      | Serviço | <u>Link Semidedicado</u> - Fibra Óptica<br>Download: 200 Mbps / Upload: 100 Mbps |

A CONTRATADA deverá fornecer um *link* de *Internet* semidedicado com velocidade de 200 Mbps para *download*. Para *upload*, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) da velocidade nominal dos recursos de

*download.*

O *link* de *Internet* semidedicado deverá operar 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, utilizando a tecnologia de fibra óptica como meio de conectividade.

Deverá ser utilizada a família de protocolos TCP/IP com suporte a todas as suas versões.

Os equipamentos que proverão essa conexão são de responsabilidade da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá fornecer todos os equipamentos necessários para a prestação do serviço objeto deste Termo de Referência, sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

A interface com a rede local da CONTRATANTE deve ser padrão *Ethernet*.

Os equipamentos fornecidos pela CONTRATADA devem permitir todas as configurações necessárias aos itens.

A CONTRATADA será responsável por toda a configuração lógica do *link*.

A instalação do serviço pela CONTRATADA deverá contemplar a passagem do cabeamento interno característico da solução empregada na localidade (fibra óptica), desde o ponto da rede externa da CONTRATADA até o local onde o equipamento (*modem*, roteador, etc.) ficará instalado nas dependências da CONTRATANTE.

Os equipamentos serão retirados pela CONTRATADA em caso de supressão por quantidade e/ou cancelamento do serviço.

Não é permitida a franquia de consumo/tráfego.

O custo da reposição do (s) equipamento (s) em caso de dano, perda, extravio, furto, roubo e/ou destruição, mesmo que parcial, defeito de *hardware* ou *software* deve estar contemplado no valor total do produto, não cabendo custo adicional para reposição por parte da CONTRATANTE.

Serviços relativos à instalação, reparo, viabilidade técnica ou visita improdutivo da CONTRATADA já estão contemplados no valor total ofertado, não cabendo custo adicional à CONTRATANTE.

Os equipamentos instalados pela CONTRATADA devem possuir homologação da Anatel.

A instalação do (s) acesso (s) SOMENTE deve ser realizada por técnico qualificado da CONTRATADA, não sendo permitida a auto instalação do serviço pelo usuário, e será considerada finalizada após o aceite da CONTRATANTE.

O prazo para aceite pela CONTRATANTE é de até 15 (quinze) dias úteis, após a instalação do (s) acesso (s) pela CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá iniciar o faturamento do (s) acesso (s) SOMENTE após o aceite formal da CONTRATANTE por e-mail no prazo de até 15 (quinze) dias úteis.

Caso a CONTRATANTE exceda o prazo limite de aceitação de 15 (quinze) dias úteis, o acesso será considerado aceito para início de faturamento.

A qualquer momento a critério da CONTRATANTE qualquer circuito pode ser desativado desde que seja comunicado com 20 (vinte) dias corridos de antecedência, sendo os valores descontados do contrato, independentemente da quantidade de circuitos do presente contrato.

A cobrança para os acessos desinstalados será proporcional (*pro rata*) aos dias de uso efetivo do mesmo dentro do mês da solicitação de retirada.

A CONTRATADA deverá fornecer um número de telefone e *e-mail* para abertura de chamados técnicos de suporte e de emergência, para casos de pane ou defeito nos equipamentos que provoquem a paralisação do *link*.

A CONTRATADA deverá atender prontamente às solicitações da CONTRATANTE corrigindo, no prazo máximo de 8 (oito) horas após ser notificada, qualquer tipo de ocorrência que cause a interrupção total na prestação dos serviços ou degradação na qualidade que impeça sua utilização.

Na abertura do chamado junto a central de relacionamento, a CONTRATADA deverá informar a previsão de restabelecimento, e no encerramento do chamado informar a causa.

A CONTRATADA deverá contar com equipe de pós-venda responsável por receber as demandas de instalação e manutenção, e encaminhá-las para as suas respectivas equipes técnicas.

A CONTRATADA deverá realizar vistoria das redes internas nas dependências da CONTRATANTE, ou nos locais que os serviços forem prestados, sempre que necessário, bem como nas instalações das áreas internas reservadas à instalação dos equipamentos de transmissão ou comutação, aceitando formalmente as instalações existentes.

Efetuar os serviços internos e externos de infraestrutura que forem necessários para ativar o acesso pretendido na instalação ou correção de defeito (adequação e passagem de rede externa) sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

Reparar qualquer dano civil (parede, pintura, etc) ou elétrico causado devido a instalação ou manutenção do acesso.

Fornecer canais alternativos de contato e escalonamento de severidade, caso o canal de contato principal para a abertura de chamados técnicos não estiver disponível ou não ser efetivo.

Fornecer a assistência técnica e efetuar todos os reparos e manutenção preventiva ou corretiva necessários para prestação do serviço. Os custos decorrentes dessas atividades já devem estar previstos nos valores das propostas apresentadas.

Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, em observância às recomendações exigidas pela boa técnica, normas e legislação, comunicando à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente, restando os esclarecimentos necessários.

Comunicar formalmente a CONTRATANTE, com antecedência de 5 (cinco) dias, quando da realização da manutenção preventiva.

Realizar manutenção corretiva nos equipamentos que forem instalados nas dependências da CONTRATANTE ou do local da prestação dos serviços, sem custos adicionais, desde que o fato que gerou o problema não seja de responsabilidade da CONTRATANTE, por uso indevido, devidamente comprovado.

Agendar com a CONTRATANTE com 15 (quinze) dias de antecedência, a execução de testes ou alterações em sua rede de telecomunicações que causem interrupção ou anormalidade na prestação dos serviços.

Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual e municipal, bem ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da Anatel.

Garantir que seus funcionários estejam habilitados nas Normas NR-35 (Trabalho em Altura) e NR-10 (Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade).

Se a CONTRATANTE for demandada judicialmente por quaisquer dos funcionários da CONTRATADA, seja no decurso da vigência deste contrato, ou até 2 (dois) anos após o término da prestação de serviços, requerendo a responsabilidade subsidiária/solidária da CONTRATANTE em verbas trabalhistas, previdenciárias e FGTS não adimplidas exclusivamente pela CONTRATADA, esta deverá ressarcir todas as despesas processuais, custas, honorários periciais, honorários de assistentes técnicos periciais e eventuais honorários advocatícios desembolsados pela CONTRATANTE.

A CONTRATANTE deverá comunicar qualquer sinistro ocorrido com os equipamentos.

A CONTRATANTE deverá fornecer infraestrutura elétrica para ativação dos equipamentos na localidade.

A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar um projeto técnico simplificado especificando o trajeto do cabeamento óptico desde a entrada na edificação até o local onde o equipamento (*modem*/roteador) será instalado na sala de administração do HSOV.

## **PRAZO DE INSTALAÇÃO**

A CONTRATADA deverá iniciar os serviços de instalação, configuração e ativação do serviço em até 20 (vinte) dias corridos após a assinatura do contrato.

## **LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Endereço de instalação e ativação do *link* de *Internet* semidedicado:

Horto *Shopping* Ouro Verde - HSOV

Sala da Administração

Rua Armando Frederico Renganeschi, 61 - Jardim Cristina

CEP: 13054-000 - Campinas (SP)

Telefone: (19) 3226-6215

## **REAJUSTE DE PREÇOS**

Os preços poderão ser reajustados anualmente, decorridos 12 (doze) meses contados a partir do início da vigência contratual, mediante solicitação da CONTRATADA com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias. A CONTRATADA deverá se manifestar por escrito contendo justificativas para análise. Em sendo aprovado pela CONTRATANTE, poderá ser aplicada a variação do IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) divulgado pela Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações), considerando a data da proposta comercial.

## **VISTORIA TÉCNICA**

A vistoria técnica é FACULTATIVA. A proponente interessada poderá fazer uma vistoria técnica nas instalações do HSOV. Esta vistoria deverá ser realizada durante o horário comercial das 8h às 16h. O agendamento da vistoria técnica deverá ser feito através dos telefones (19) 3746-1501/1027/1023.

A vistoria técnica representará a oportunidade para as proponentes interessadas conhecerem as instalações, infraestrutura de rede elétrica, condições especiais ou dificuldades que possam interferir na prestação dos serviços, além de fazerem todos os questionamentos que acharem necessários para elaboração de suas propostas comerciais. Assim sendo, caso a proponente que venha a ser contratada, não tenha realizado a vistoria, não poderá deixar de realizar os serviços nos termos e condições pactuados, sob a alegação de não ter tido ciência de tais condições.

## **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Prestar os serviços objeto da presente contratação conforme estabelecido neste Termo de Referência, obedecendo à regulamentação aplicável descrita neste documento e, em especial, à regulamentação de telecomunicações da Anatel referente à qualidade dos serviços.

Corrigir, durante a execução do contrato, quaisquer problemas de ordem técnica e/ou operacional, tantas vezes quantas forem necessárias, de modo a manter os serviços em perfeito funcionamento. Tal manutenção corretiva ocorrerá por conta da CONTRATADA, sem custos adicionais à CONTRATANTE.

Atender prontamente às solicitações da CONTRATANTE corrigindo, no prazo máximo de 8 (oito) horas após ser notificada, qualquer tipo de ocorrência que cause a interrupção total na prestação dos serviços ou degradação na qualidade que impeça sua utilização.

Havendo necessidade de manutenção, ajustes ou validações dos serviços objeto deste documento, estes deverão ser prestados por pessoal qualificado, devidamente credenciado pela CONTRATADA e sob sua inteira responsabilidade, devendo as visitas ser comunicadas com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados, prestando-os sem interrupção, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência contratual, salvaguardados os casos de interrupções programadas e devidamente autorizadas pela CONTRATANTE.

Responsabilizar-se pela instalação, testes, operação e desinstalação dos serviços.

Fornecer todos os equipamentos necessários para a execução do contrato. Esse fornecimento será de inteira responsabilidade da mesma, sem custos adicionais à CONTRATANTE.

Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução dos serviços, como também pelas despesas relativas ao deslocamento de técnicos ao local onde serão realizados os trabalhos.

Alocar Consultor ou Gerente de Contas para ser o responsável da CONTRATADA na gestão do futuro contrato, bem como indicar o (s) funcionário (s) que estarão designados para atender demandas específicas durante a execução contratual.

Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas, após a notificação por correio eletrônico (e-mail) ou documento administrativo, por meio do Consultor/Gerente de Contas designado para o acompanhamento do contrato.

Disponibilizar, sem custos adicionais à CONTRATANTE, Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante toda a vigência do contrato, por meio de chamada telefônica, a fim de que seja possível registrar abertura de chamados técnicos sobre o funcionamento do serviço contratado, obter suporte e esclarecimentos.

Levar imediatamente ao conhecimento da CONTRATANTE qualquer fato extraordinário ou anormal que afete a execução do objeto contratado, para adoção de medidas cabíveis.

Responsabilizar-se pelo cumprimento dos princípios legais vigentes e das normas estabelecidas pela CONTRATANTE.

Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.

Aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.

Executar os serviços nos termos das concessões outorgadas e regulamentadas pela Anatel.

## **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

Efetivar os pagamentos dos serviços prestados, após conferência, aceitação e aprovação das faturas pelos gestores/fiscais do contrato.

Exercer a fiscalização dos serviços por meio de colaborador (es) especialmente designado (s).

Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas nos serviços executados, para que sejam adotadas as medidas corretivas cabíveis.

Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA ao local de execução dos serviços.

Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com o contrato, exigindo imediatas providências corretivas.

## **DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

A CONTRATADA deverá emitir nota fiscal/fatura correspondente aos serviços prestados à CONTRATANTE até o dia 25 (vinte e cinco) do mês correspondente ao da execução dos serviços e entregá-la no prazo de até 1 (um) dia útil ao gestor do contrato da CONTRATANTE.

A CONTRATANTE providenciará o pagamento da nota fiscal/fatura à CONTRATADA até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da emissão da nota fiscal.

## **DA SUBCONTRATAÇÃO**

É permitido que a CONTRATADA terceirize parte dos serviços de instalação, operação e manutenção em:

- Rede Aérea;
- Sistemas de Transmissão;
- Sistemas de Comutação;
- Sistemas de Energia;

- Redes de Dados.

Essa terceirização somente pode ocorrer entre a CONTRATADA e sua empresa terceirizada, mediante contrato entre ambas.

## DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

O prazo de vigência contratual é de 60 (sessenta) meses.



Documento assinado eletronicamente por **Cleisson Nilton Jardim Ferreira, Usuário Externo**, em 24/07/2024, às 16:24, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **CAMILA LOPES GARCIA, Usuário Externo**, em 30/07/2024, às 12:03, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ELDO LEMOS CHRISTIANINI, Coordenador(a)**, em 30/07/2024, às 12:37, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.campinas.sp.gov.br/verifica> informando o código verificador **11751044** e o código CRC **91153E4F**.