9.1.4 Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima de 95% (noventa e cinco por cento);

9.1.5 As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE.

10. DO CONTROLE E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 A contratação para fornecimento de pacotes de acesso de internet pós-pago móvel 3G/4G via serviço móvel pessoal (SMP) com 20GB, durante 180 (cento e oitenta) dias, será sob demanda, porém, a previsão inicial de contratação imediata é de 75% (setenta e cinco por cento) do quantitativo total.

10.2 Para fins de efetivo controle sobre a regular execução contratual será aplicado um Acordo de Nível de Serviços, com auxílio da Tabela de Avaliação dos Serviços Prestados (TABELA 1), para avaliação de desempenho, com o registro de eventuais irregularidades, a aplicação da correspondente penalidade e possibilidade de alteração negativa no valor final da nota fiscal/fatura mensal a ser paga pela contratante (TABELA 2);

10.3 A aplicação do chamado Acordo de Nível de Serviço tem como finalidade, dentre outras, a garantia de que todos os serviços a contratar sejam plenamente atendidos, evitando-se, desta forma, soluções de continuidade;

10.4 Para calcular o valor final da nota fiscal/fatura a ser quitada, referente aos custos dos serviços a contratar a fiscalização utilizar-se-á, preliminarmente, da fórmula a seguir:

$$NMA = 100 - \Sigma PP$$

Onde:

NMA = Nota Mensal de Avaliação

ΣPP = Somatório dos Pontos Perdidos (Somatório da quantidade das condições verificadas multiplicada pelo respectivo índice que lhe é atribuído);

TABELA 1 - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS				
ITEM	IRREGULARIDADE	CONDIÇÃO	NÍVEL DE CRITICIDADE	ÍNDICE A SER ATRIBUÍDO
01	Não prestar as informações ou esclarecimentos solicitados pela contratante, em até 24 (vinte e quatro) horas, a contar de sua identificação	Por registro	Leve	0,4
02	Não prestar as de informações ou Esclarecimentos solicitados pela contratante, em até 72 horas (setenta e duas), a contar de sua identificação	Por registro	Médio	0,6
03	Deixar de indicar preposto ou indicá-lo sem capacidade de tomar as decisões compatíveis com os compromissos assumidos, no prazo estabelecido no termo de contrato	Por registro	Médio	0,7
04	Não atender à solicitação de regularização de interrupção de quaisquer dos serviços a serem prestados, em até oito horas, a partir do seu registro	Por registro	Grave	0,8
05	Não atender à solicitação de regularização de interrupção de quaisquer dos serviços a serem prestados, em prazo superior a 8 (oito) horas e inferior a 24 horas, a partir do seu registro	Por registro	Muito Grave	1,2
06	Não atender à solicitação de regularização de interrupção de quaisquer dos serviços a serem prestados, em prazo superior a 24 horas, a partir do seu registro, salvo motivo de força maior ou caso fortuito	Por registro	Gravíssimo	2,0

10.5 Extrair-se-á o quantitativo do somatório dos pontos perdidos (ΣPP), através da Tabela de Avaliação dos Serviços Prestados, grafada a seguir:

10.6 Ao final, proceder-se-ão as adequações conforme enquadramentos a seguir:

TABELA 2	
NMA com valor igual ou superior a 97	Implica em pagamento de 100% dos serviços prestado no mês verificado
NMA com valor maior ou igual a 94 e inferior a 97	Implica em pagamento de 99% dos serviços prestados no mês verificado
NMA com valor maior ou igual a 90 e inferior a 94	Implica em pagamento de 98% dos serviços prestados no mês verificado
NMA com valor maior ou igual a 86 e inferior a 90	Implica em pagamento de 96% dos serviços prestados no mês verificado
NMA com valor maior ou igual a 82 e inferior a 86	Implica em pagamento de 95% dos serviços prestados no mês verificado
NMA com valor maior ou igual a 78 e inferior a 82	Implica em pagamento de 94% dos serviços prestados no mês verificado
NMA com valor maior ou igual a 74 e inferior a 78	Implica em pagamento de 92% dos serviços prestados no mês verificado
NMA com valor inferior a 74	Implica em pagamento de 90% dos serviços prestados no mês verificado

10.7 A não regularização de possíveis problemas reclamados nos prazos estabelecidos implicará na aplicação de nova penalidade e assim por diante até sua regularização;

10.8 Sempre que a NMA for maior ou igual a 90 e inferior a 94, aplicar-se-á cumulativamente a penalidade de ADVERTÊNCIA;

10.9 Se a contratada acumular 03 (três) penalidades de ADVERTÊNCIA consecutivas, aplicar-se-á, também, uma multa de 10% sobre o valor total contratado, independentemente da aplicação de qualquer outro tipo de sanção cabível;

10.10 No caso de uma quarta penalidade de ADVERTÊNCIA, facultar-se-á à contratante a imediata rescisão do contrato, independentemente da concessão de aviso prévio e da aplicação de qualquer outro tipo de sanção mais gravosa cabível;

10.11 No caso do registro de ocorrências que não constam da Tabela de Avaliação dos Serviços Prestados, será aplicado o nível de criticidade correspondente às irregularidades de mesmo grau de comprometimento dos serviços nela previstos, salvo as penalidades passivas de aplicação direta.

11. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

11.1 Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os CHIPS nas quantidades estimadas e especificações mínimas estabelecida neste Termo.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

12.2 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

12.3 Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

12.4 Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

12.5 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, no que couber.

12.6 Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

12.6.1 Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

12.7 Fornecer, por escrito, as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

12.8 Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1 Executar os serviços conforme especificações deste Termo e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

13.2 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

13.3 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Contratante, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

13.4 Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

13.5 Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante;

13.6 Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadiplência não transfere a responsabilidade à Contratante;

13.7 Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou que se verifique no local dos serviços.

13.8 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 horas corridas, para a capital e em até 72 horas para as demais cidades do interior, por intermédio do preposto designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.

13.9 Utilizar como parâmetros para a medição da qualidade aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ SMP Resolução nº 717/2019 ou mais atual) e observar outros parâmetros e regras definidas na Resolução da ANATEL nº 678/2017.

13.10 Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

13.11 Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

13.12 Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

13.13 Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos.

13.14 Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações deste Termo.

13.15 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

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

13.17 Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação pertinente;

13.18 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

13.19 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos