

COORDENADORIA GERAL DE LICITAÇÃO-PMB

4.2. O atendimento deve ter início em até **06(seis) horas** após abertura de chamado. O atraso no atendimento será computado como tempo de inoperância.

4.3. Reparar e restabelecer o acesso, quando este apresentar inoperância, no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas**.

4.4. O atendimento nas unidades da **FUNPAPA/PMB** deve ser feito por técnicos devidamente credenciados, com prévia solicitação de acesso ao Setor de Tecnologia da Informação – STI (ti.funpapa@outlook.com).

4.5. A **CONTRATADA** somente poderá aceitar chamados provenientes do Setor de Tecnologia da Informação – STI.

4.6. A **CONTRATADA**, após atendimento realizado, deverá encerrar o chamado através de comunicado formal à STI, devendo ser por e-mail (ti.funpapa@outlook.com).

5. GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO

5.1. A garantia será acionada caso se constate avaria, defeito ou qualquer vício que impeça o objeto contratado de produzir a utilidade a que se destina.

5.2. Manter em arquivo próprio os relatórios de visitas gerados durante a execução do contrato e, disponibilizá-los, quando solicitado pela **CONTRATANTE** para procedimentos internos de controle e de desempenho da execução contrato.

5.3. Não serão cobertos pela garantia os danos decorrentes de caso fortuito, força maior, ação de terceiros ou causados por motivos para os quais o **CONTRATANTE** houver dado causa.

5.4. A **CONTRATADA** deve dispor de uma Central de Atendimento que permita comunicações de inoperância através de telefone 0800 com atendimento em língua portuguesa e através de endereço eletrônico e disponibilizar sistema web para acompanhamento, pela **CONTRATANTE**, das reclamações registradas. Esse serviço deve estar disponível em **regime 24x7x365**.

5.5. A **CONTRATADA** deve apresentar detalhadamente em sua proposta todos os procedimentos e informações necessárias ao acionamento do seu serviço de suporte para a solução de problemas.

5.6. Prestar assistência permanente em **regime 24x7x365** com pessoas de suporte e operação treinadas nas tecnologias utilizadas no serviço.

5.7. O serviço será considerado indisponível a partir do registro de uma interrupção aberto na Central de Atendimento da **CONTRATADA**, até o total restabelecimento do circuito principal às condições normais de operação e a respectiva informação e certificação pela FUNPAPA.

5.8. No caso de inoperância recorrente em período inferior a **06 (seis) horas**, contado a partir do restabelecimento do acesso da última inoperância, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade o início da primeira inoperância até o final da última, quando o acesso estiver totalmente operacional.

5.9. Mensalmente, a **CONTRATADA** apurará os tempos de indisponibilidade do acesso, considerando as ocorrências desde a zero hora do primeiro dia do mês até as **24 (vinte e quatro) horas** do último dia do mês anterior ao da apuração. O valor apurado será descontado à FUNPAPA na fatura dos serviços com vencimento no mês seguinte ao da apuração. A FUNPAPA poderá contestar os tempos de indisponibilidade apresentados pela **CONTRATADA** sendo válidos, prioritariamente, os dados apresentados pela FUNPAPA.

COORDENADORIA GERAL DE LICITAÇÃO-PMB

6. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1. A instalação do ponto de acesso físico no **CONTRATANTE** é de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**.
- 6.2. Havendo necessidade de infraestrutura interna no ambiente da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** não será responsabilizada por execução de obra civil.
- 6.3. A **CONTRATADA** deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para disponibilizar os serviços para acesso à Internet global.
- 6.4. Adicionalmente, todos os componentes e procedimentos usados na instalação devem estar de acordo com as especificações dos fabricantes, de forma a não invalidar garantias adicionais dadas por eles.
- 6.5. O endereço das unidades para a instalação do **ITEM 1**, serviço de internet banda larga ou similar, se encontram no **ANEXO B**.

7. IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Recursos materiais

7.1.1. Todos os insumos, equipamentos (modens, meios de transmissão, cabeamento, acessórios necessários e outros), ferramentas e demais itens necessários à perfeita execução dos serviços serão de responsabilidade da **CONTRATADA**.

7.2. Recursos humanos

7.2.1. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar profissionais adequados e idôneos, com expertise, experiência, competências e conhecimentos técnicos variados que atendam às necessidades da execução do objeto contratado.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. A **CONTRATADA** deve possuir outorga da ANATEL para explorar Serviços de Comunicação Multimídia – SCM.

9. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

- 9.1. Manter estrutura própria de operação e manutenção estabelecida em Belém-PA.
- 9.2. O atendimento deve ter início em até **06(seis) horas** após abertura de chamado. O atraso no atendimento será computado como tempo de inoperância.
- 9.3. Reparar e restabelecer o acesso, quando este apresentar inoperância, no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas**.
- 9.4. O atendimento nas unidades da **FUNPAPA/PMB** deve ser feito por técnicos devidamente credenciados, com prévia solicitação de acesso ao Setor de Tecnologia da Informação – STI (ti.funpapa@outlook.com).
- 9.5. A **CONTRATADA** somente poderá aceitar chamados provenientes do Setor de Tecnologia da Informação – STI.
- 9.6. A **CONTRATADA**, após atendimento realizado, deverá encerrar o chamado através de comunicado formal à STI, devendo ser por e-mail (ti.funpapa@outlook.com).

10. GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO

COORDENADORIA GERAL DE LICITAÇÃO-PMB

- 10.1.** A garantia será acionada caso se constate avaria, defeito ou qualquer vício que impeça o objeto contratado de produzir a utilidade a que se destina.
- 10.2.** Manter em arquivo próprio os relatórios de visitas gerados durante a execução do contrato e, disponibilizá-los, quando solicitado pela **CONTRATANTE** para procedimentos internos de controle e de desempenho da execução contrato.
- 10.3.** Não serão cobertos pela garantia os danos decorrentes de caso fortuito, força maior, ação de terceiros ou causados por motivos para os quais o **CONTRATANTE** houver dado causa.
- 10.4.** A **CONTRATADA** deve dispor de uma Central de Atendimento que permita comunicações de inoperância através de telefone 0800 com atendimento em língua portuguesa e através de endereço eletrônico e disponibilizar sistema web para acompanhamento, pela **CONTRATANTE**, das reclamações registradas. Esse serviço deve estar disponível em **regime 24x7x365**.
- 10.5.** A **CONTRATADA** deve apresentar detalhadamente em sua proposta todos os procedimentos e informações necessárias ao acionamento do seu serviço de suporte para a solução de problemas.
- 10.6.** Prestar assistência permanente em **regime 24x7x365** com pessoas de suporte e operação treinadas nas tecnologias utilizadas no serviço.
- 10.7.** O serviço será considerado indisponível a partir do registro de uma interrupção aberto na Central de Atendimento da **CONTRATADA**, até o total restabelecimento do circuito principal às condições normais de operação e a respectiva informação e certificação pela FUNPAPA.
- 10.8.** No caso de inoperância recorrente em período inferior a **06 (seis) horas**, contado a partir do restabelecimento do acesso da última inoperância, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade o início da primeira inoperância até o final da última, quando o acesso estiver totalmente operacional.
- 10.9.** Mensalmente, a **CONTRATADA** apurará os tempos de indisponibilidade do acesso, considerando as ocorrências desde a zero hora do primeiro dia do mês até as **24 (vinte e quatro) horas** do último dia do mês anterior ao da apuração. O valor apurado será descontado à FUNPAPA na fatura dos serviços com vencimento no mês seguinte ao da apuração. A FUNPAPA poderá contestar os tempos de indisponibilidade apresentados pela **CONTRATADA** sendo válidos, prioritariamente, os dados apresentados pela FUNPAPA.