



CONTRATO ADMINISTRATIVO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 019/2025

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 014/2025 PREGÃO ELETRÔNICO Nº 014/2025

Que entre si fazem, celebram, o Cistrisul e a empresa Algar Telecom, tendo por objeto a prestação de serviços de telefonia fixa digital E1 com 30 canais e 50 ramais comutada – STFC, com fornecimento de Troncos Digitais para voz para atender o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192 – Macrorregião Triângulo Sul e compreendendo DDR (discagem direta a ramal) para ligações Local, LDN (Longa distância Nacional), e Ligações para Celular, bem como assinatura mensal para acesso digital de voz – feixe / Link E1, assinatura mensal para faixa de numeração DDR (discagem direta ramal) e assinatura mensal básica para linhas diretas não residenciais (Linhas NR) e suas respectivas instalações, manutenção e equipamentos com atendimento ininterrupto, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas dia, nos 7 (sete) dias da semana, conforme especificação técnica e condições comerciais.

O CONSÓRCIO PÚBLICO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DA REDE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DA MACRORREGIÃO DO TRIÂNGULO DO SUL – CISTRISUL, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ sob o nº 20.310.169/0001-55, com sede na Rua Antônio Moreira Carvalho, nº 135, Sala 02, Bairro Boa Vista, Uberaba/MG, CEP 38.017-250, representado neste ato por sua Presidente, a Sra. Elisa Gonçalves de Araújo, doravante denominada CONTRATANTE, e, de outro lado, a **ALGAR TELECOM S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 71.208.516/0001-74, com sede na Av. José Alves Garcia, nº 415, Bairro Brasil, Uberlândia/MG, CEP 38.400-668, neste ato representada por seu representante legal, doravante denominada CONTRATANTE, celebram o presente contrato de prestação de serviços, mediante as cláusulas e condições seguintes.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONDIÇÕES GERAIS:

1.1 - Fundamento: O presente contrato decorre do Edital de Pregão Eletrônico nº 014/2025, que será regido no Decreto Federal nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, nos termos da Lei Federal nº. 10.520/2002; aplicando-se subsidiariamente, no que couberem, as disposições contidas na Lei Federal nº 14.133/2021 e suas alterações posteriores.



CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO:

2.1 – Contratação de pessoa jurídica especializada, para prestação de serviços de telefonia fixa digital E1 com 30 canais e 50 ramais comutada – STFC, com fornecimento de Troncos Digitais para voz para atender o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192 – Macrorregião Triângulo Sul e compreendendo DDR (discagem direta a ramal) para ligações Local, LDN (Longa distância Nacional), e Ligações para Celular, bem como assinatura mensal para acesso digital de voz – feixe / Link E1, assinatura mensal para faixa de numeração DDR (discagem direta ramal) e assinatura mensal básica para linhas diretas não residenciais (Linhas NR) e suas respectivas instalações, manutenção e equipamentos com atendimento ininterrupto, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas dia, nos 7 (sete) dias da semana, conforme especificação técnica e condições comerciais, descritos e especificados no termo de referência.

CLÁUSULA III – DA FORMA DE EXECUÇÃO E ESPECIFICAÇÃO:

3.1 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- b) Comunicar oficialmente à CONTRATADA sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos serviços prestados.
- c) Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
- d) Efetuar o pagamento devido pela execução do(s) serviço(s) dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais.
- e) Acompanhar as visitas, inspeções, reuniões solicitadas pela CONTRATADA.
- f) Prestar, por meio do Gestor do Contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao(s) serviço(s) contratado(s) que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
- g) Registrar os incidentes e problemas ocorridos durante a execução do Contrato.
- h) Proporcionar os recursos necessários, técnicos e logísticos, dentro dos locais de instalação dos equipamentos para que a CONTRATADA possa executar os serviços conforme as especificações estabelecidas no Termo de Referência.
- i) Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA, desde que devidamente credenciados, às suas dependências para a realização dos serviços.
- J) Aplicar as sanções previstas, assegurando à CONTRATADA o contraditório e à ampla defesa.



CLÁUSULA IV – DAS OBRIGAÇÕES:

4.3 São obrigações da contratada:

4.3.1 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;

4.3.2 Executar os serviços contratados com seus próprios meios, sendo permitida a subcontratação desde que comunicada ao CISTRISUL;

4.3.3 Permitir o uso do código de seleção de prestadora (CSP) para ligações não locais (DDD, DDI, etc), de forma que seja possível a utilização de qualquer operadora que detenha outorga da concessão ou autorização que englobe os respectivos serviços;

4.3.4 Providenciar todos os instrumentos necessários para a comunicação entre o CISTRISUL e a Central Pública da Operadora;

4.3.5 Fornecer os serviços Contratados sem qualquer custo adicional de instalação;

4.3.6 Efetuar eventuais mudanças de endereço sem custo adicional, salvo nos casos onde seja comprovada a ausência de viabilidade técnica da instalação;

4.3.7 Disponibilizar serviço específico para abertura de chamados técnicos por telefone 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem custo adicional;

4.3.8 - Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados, e atender de imediato às solicitações da CONTRATANTE, corrigindo no prazo máximo de 04 (quatro) horas, após notificação, qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados;

4.3.9 - Solicitar com antecedência de 30 dias à CONTRATANTE qualquer pré-requisito de infra- estrutura que não seja de sua responsabilidade, mas que seja necessário à prestação dos serviços contratados, cabendo à CONTRATANTE avaliar e realizar as devidas adequações sempre que possível.

4.3.10 - Solicitar com antecedência de mínima de 30 dias à CONTRATANTE qualquer pré-requisito de infraestrutura que não seja de sua responsabilidade, mas que seja necessário à prestação dos serviços contratados, cabendo à CONTRATANTE avaliar e realizar as devidas adequações sempre que possível;

4.3.11 - Informar a necessidade de eventuais interrupções programadas dos serviços, com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis;

4.3.12 - Repassar à CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, todos os preços e vantagens divulgadas pelas Agências Reguladoras de governo, inclusive os de horário reduzido, sempre que esses forem mais vantajosos do que os ofertados no contrato;



- 4.3.13 - Fornecer, sem ônus e na forma solicitada pela CONTRATANTE, o demonstrativo de utilização dos serviços prestados, por linha ou tronco telefônico;
- 4.3.14 - Credenciar junto à CONTRATANTE um representante para atendimento e esclarecimentos sobre os serviços prestados, disponibilizando endereço eletrônico e telefone celular para contato
- 4.3.15 - Fornecer, sempre que solicitado, a comprovação dos preços vigentes em relação ao Plano de Serviços contratados;
- 4.3.16 - Fornecer as contas telefônicas detalhadas em cada um dos tipos de serviços (instalação, assinatura, tarifas fixo/fixo e fixo/móvel);
- 4.3.17 - Fornecer, sem custo adicional, as faturas telefônicas detalhadas em arquivo eletrônico no formato, pdf;
- 4.3.18 - Para manter compatibilidade e identificação com aplicações já desenvolvidas e atualmente utilizadas nas centrais já existentes do CISTRISUL/SAMU e nos órgãos de segurança do 8º Batalhão do Corpo de Bombeiros de Uberaba o arquivo deve conter, pelo menos, os seguintes campos:

Campo	Exemplo
Numero do Telefone	123456
Seção da Chamada	Informações Adicionais
Descrição da Chamada	Informações Adicionais
Data da chamada	05/05/2025 10:01:21
Tipo da chamada	CHAMADA LOCAL / Á COBRAR
Cidade de origem	Campo Florido
Cidade de destino	Uberaba
Número Chamado	4832512500
Duração	00:00:53
Valor	0,00

- 4.3.19 - Responder por danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços e/ou reparos, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pelo órgão contratante;
- 4.3.20 - Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços e/ou reparos, seja qual for;

LUIZ
ANTONIO
SOARES DE
OLIVEIRA
JUNIOR
CPF: 000.000.000-00
RG: 000000000-0
Data: 05/05/2025
Assinatura



4.3.21 - Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou municipal, bem como, ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL;

4.3.22 - Acatar as orientações do ANATEL, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;

4.3.23 - Manter em funcionamento contínuo o serviço contratado, garantindo que o bloqueio das linhas somente poderá ser executado por solicitação da CONTRATANTE;

4.3.24 - Manter seus técnicos identificados por crachá, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente qualquer um deles que seja considerado inconveniente à boa ordem e às normas disciplinares do Contratante;

4.3.25 - Responsabilizar-se pelos ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos, ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e prepostos obrigando-se, outrossim, por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas ao cumprimento do contrato.

4.3.26 - Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolvam, independente de solicitação;

4.3.27 - Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados e conversações realizadas através do serviço desta contratação, no mínimo dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

4.3.28 - Garantir à CONTRATANTE o direito de utilização da Portabilidade Numérica de Código de Acesso nas linhas atualmente contratadas pela Administração, nas condições e prazos estabelecidos no anexo à Resolução nº 460 da ANATEL, de 19 de março de 2007;

CLAUSULA V – DAS DEFINIÇÕES

5.1 – **ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações.

5.2 – **Last Mile ou Última Milha:** circuito dedicado entre o roteador de borda do provedor e o roteador ou switch existente nas dependências do cliente.

5.3 – **MTTR (Mean Time to Repair):** indicador de desempenho usado na manutenção para indicar o tempo médio para reparo de algum equipamento, componente, máquina ou sistema.



5.4 – **SLA (Service Level Agreement)**: traduzido como Acordo de Nível de Serviço, refere-se à especificação, em termos mensuráveis e claros, de todos os serviços que o contratante pode esperar do fornecedor.

5.5 – **Central Privativa de Comutação Telefônica (CPCT)**: equipamento terminal de usuário, interligado ou não a uma central de comutação.

5.6 – **Código de Seleção de Prestadora (CSP)**: conjunto de caracteres numéricos que permite ao usuário escolher a prestadora do STFC de longa distância nacional ou internacional.

5.7 – **DDR (Discagem Direta a Ramal)**: sistema que consiste na discagem automática (sem intervenção da operadora/telefonista) a um ramal de um PABX.

5.8 – **Perfil de Tráfego**: quantitativo médio estimado, em minutos, por modalidade de ligações telefônicas efetuadas, em função do tipo de chamada, bem como sua origem e destino.

5.9 – **Prestadora**: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta o STFC.

5.10 – **STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado)**: serviço de telecomunicações destinado ao uso público em geral e prestado nos regimes público e privado, nos termos da Lei nº 9.472/1997 e do Decreto nº 2.534/1998 (Plano Geral de Outorgas).

5.11 – **Tarifa VC-1**: chamadas originadas em acesso do STFC e destinadas a acesso do SMP ou SME cuja área de registro é igual à área de numeração de origem.

5.12 – **Tarifa VC-2**: chamadas originadas em acesso do STFC e destinadas a acesso do SMP ou SME cuja área de registro difere da área de origem, mas com o 1º algarismo do código nacional idêntico.

5.13 – **Tarifa VC-3**: chamadas originadas em acesso do STFC e destinadas a acesso do SMP ou SME cujo 1º algarismo do código nacional difere do 1º algarismo da área de origem.

CLÁUSULA VI – DO PERFIL DE TRÁFEGO

6.1 – O perfil de tráfego indicado tem por objetivo viabilizar a elaboração de propostas, permitindo a fixação das tarifas e de eventuais descontos compatíveis com os praticados no mercado.

6.2 – O perfil de tráfego apresentado não representa compromisso futuro de qualquer natureza para a CONTRATANTE.

6.3 – O perfil de tráfego foi calculado a partir do consumo médio das ligações originadas pela CONTRATANTE nos últimos 12 meses.



6.4 – O perfil de tráfego serve apenas como subsídio às licitantes e à Administração, não vinculando futuras medições.

6.5 – As assinaturas de linhas convencionais diretas só poderão ser cobradas caso estejam efetivamente instaladas, cessando a cobrança com o desligamento.

CLÁUSULA VII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

7.1 – Os serviços contratados devem estar disponíveis **24h/dia, 7 dias/semana**.

7.2 – Em caso de interrupções programadas, a CONTRATADA deverá comunicar com **mínimo de 2 dias úteis de antecedência**.

7.3 – A CONTRATADA deverá manter **serviço de abertura de chamados técnicos gratuito (0800)**, disponível 24h/dia.

7.4 – Em caso de indisponibilidade não programada, a CONTRATADA deverá **restabelecer os serviços em até 4 horas** após o chamado.

CLÁUSULA VIII – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO DDR

8.1 – O serviço DDR deverá atender:

- 30 canais bidirecionais;
- Protocolo R2;
- Faixa de numeração para 50 ramais.

8.2 – Alterações de faixas de numeração deverão ser atendidas em até 48 horas.

8.3 – Deverá ser disponibilizada a identificação de chamadas e bloqueio de ligações a cobrar, 0300 e similares, sempre que tecnicamente possível.

8.4 – Deverá ser garantida a **portabilidade numérica**, mantendo-se a faixa de numeração vigente.

CLAUSULA IX - DOS VALORES:

9.1 - A Contratante pagará à Contratada, pelos seguintes produtos entregues os valores de:



Fornecedor : ALGAR TELECOM S/A - 71.208.516/0001-74

Lote	Quant.	Un	Marca	Modelo	Unitário Adjudicado	Total Adjudicado	Unitário Orçado	Total Orçado	Econ. %	Economia R\$
1	1,00	SV	SERVIÇ O	SERVIÇO	R\$ 8.640,04	R\$ 8.640,04	R\$ 12.767,91	R\$ 12.767,91	--	R\$ 4.127,87
Descrição: Serviço telefônico fixo comutado STFC, na modalidade DIGITRONCO SIP internet para 30 canais; tráfego ilimitado para ligações locais, fixo fixo e fixo móvel, ligações interurbanas para qualquer fixo móvel, ligações interurbanas para qualquer operadora fixo fixo e fixo móvel; 50 ramais DDR inclusos. Equipamento GATEWAY isento em COMODATO SERVIÇO VINCULADO AO TRÍGITO 192 (SAMU). Incluso Taxa de instalação/habilitação de serviço de telefonia.										
1	1,00	SV	SERVIÇ O	SERVIÇO	R\$ 8.639,96	R\$ 8.639,96	R\$ 12.767,91	R\$ 12.767,91	--	R\$ 4.127,95
Descrição: Serviço telefônico fixo comutado STFC, na modalidade DIGITRONCO SIP internet para 30 canais; tráfego ilimitado para ligações locais, fixo fixo e fixo móvel, ligações interurbanas para qualquer fixo móvel, ligações interurbanas para qualquer operadora fixo fixo e fixo móvel; 50 ramais DDR inclusos. Equipamento GATEWAY isento em COMODATO Serviço vinculado ao trigito 192 (SAMU). Incluso Taxa de instalação/habilitação de serviço de telefonia. SERVIÇO PARA O SETOR ADMINISTRATIVO.										
Subtotal Lote R\$ 17.280,00										
Subtotal Adjudicado R\$ 17.280,00							Subtotal Orçado: R\$ 25.535,82		32,3303 %	R\$ 8.255,82

9.1.1 – Valor total do Contrato R\$ 17.280,00.

9.2 - O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após entrega dos materiais; mediante apresentação da Nota Fiscal no Setor de Empenho, para atestação da secretaria solicitante.

9.3 - A nota fiscal deverá ser emitida pela fornecedora contratada em inteira conformidade com as exigências legais e contratuais, especificamente as de natureza fiscal.

9.4 - O recebimento definitivo do objeto somente se efetivará com a atestação referida anteriormente.

9.5 - Os preços somente serão reajustados com a comprovação das alterações ocorridas nos preços de mercado, mediante autorização do Presidente e na conformidade da Lei.

9.6 - As faturas que apresentarem incorreções, ou procedimentos duvidosos levantados pela Administração, serão devolvidas ao emitente e seu pagamento ficará suspenso até sua regularização e reapresentação, data em que iniciará a contagem de novo prazo, não cabendo, neste caso, qualquer reajuste ou sanções ao Consórcio.

9.7 - O pagamento será efetuado sempre em obediência à ordem cronológica de exigibilidade das obrigações contraídas pelo Consórcio, de acordo com o disposto da Lei Federal nº. 14.133.

9.8 - O pagamento será efetuado sempre em obediência à ordem cronológica de exigibilidade das obrigações contraídas pelo Consórcio, de acordo com o disposto na Lei nº.14.133.



CLÁUSULA X - DA VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

10.1 - A vigência desta contratação é de 12 (doze) meses, e poderá ser, por acordo das partes ou descumprimento de obrigação das mesmas, rescindido, alterado ou aditado, conforme especificações da Lei nº 14.133 e suas posteriores alterações.

CLÁUSULA XI - DO REAJUSTE CONTRATUAL

Os valores contratados serão reajustados anualmente utilizando-se o IST (índice de serviço de telecomunicações), divulgado pela ANATEL ou índice oficial equivalente que venha a substituí-lo.

CLÁUSULA XII – LOCAL DE INSTALAÇÃO DO SERVIÇO LICITADO:

12.1 – Rua Treze de Maio – Uberaba-MG.

12.2 - O SAMU Regional da Região Triângulo Sul, terá Central de Regulação na cidade de Uberaba e irá atender 27 (vinte e sete) municípios, sendo eles:

1. Araxá	2. Campos Altos	3. Ibiá
4. Pedrinópolis	5. Perdizes	6. Pratinha
7. Santa Juliana	8. Tapira	9. Carneirinho
10. Comendador Gomes	11. Fronteira	12. Frutal
13. Itapagipe	14. Iturama	15. Limeira do Oeste
16. Pirajuba	17. Planura	18. São Francisco de Sales
19. União de Minas	20. Água Comprida	21. Campo Florido
22. Conceição das Alagoas	23. Conquista	24. Delta
25. Sacramento	26. Uberaba	27. Veríssimo

CLÁUSULA XIII - DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS:

13.1 A CONTRATADA terá até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato para instalar os serviços especificados no Edital e Termo de Referência.

13.2 A instalação do circuito e CPE somente será considerada concluída após a aprovação, pelo Gestor do Contrato, que ocorrerá em até 5 (cinco) dias corridos após notificação da CONTRATADA.

13.3 Todos os equipamentos deverão suportar alimentação com tensão de 110/220 Volts (corrente alternada) bifásica com frequência de 60 Hz.

13.4 DO GERENCIAMENTO DA IMPLANTAÇÃO

13.4.1 Disponibilizar e alocar 1 (um) profissional que será responsável pelo gerenciamento das atividades do projeto de implantação, por parte da CONTRATADA.



13.4.2 Obter informações e esclarecimentos necessários para que possa elaborar o Plano de Implantação do Serviço. Serão abordados e discutidos os seguintes pontos:

- a) Instalação dos circuitos.
- b) Datas e horários de restrição para implantação.
- c) Requisitos de infraestrutura necessários para a instalação dos equipamentos.
- d) Requisitos para a elaboração e entrega do Plano de Implantação do Serviço.
- e) Serviços que deverão ser configurados na implantação.
- f) Demais assuntos de interesse correlatos à implantação dos serviços.
- g) Apresentar ao Gestor do Contrato do CONTRANTE o(s) profissional(is) que atuará(ão) como preposto(s) da empresa para assuntos relativos à execução contratual, e informar ao CONTRANTE o nome completo e o CPF deste(s) preposto(s).

13.4.3 CENTRAL DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

13.4.4 A fim de manter os serviços em funcionamento adequado aos parâmetros contratuais, a CONTRATADA deverá:

13.4.4.1 Possuir um Centro de Operações de Rede (Network Operations Center – NOC) disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, responsável por monitorar o funcionamento dos serviços e realizar as ações corretivas necessárias para restabelecer a normalidade dos serviços.

13.4.4.2 Disponibilizar à CONTRATANTE uma Central de Atendimento Técnico, acessível via chamada telefônica gratuita (0800), disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, responsável por prestar suporte técnico, receber chamados de serviços e prestar informações acerca do andamento destes.

13.5 O limite de atuação da CONTRATADA para fins de manutenção, reparo e configuração será a porta LAN de seus roteadores ou switches, de forma a garantir os níveis de serviço contratados.

13.6 Enviar à CONTRATANTE, por e-mail, notificações de abertura, andamento e fechamento de chamados, realização de manutenção preventiva ou corretiva e fatos relevantes para a prestação e utilização dos serviços.

13.7 Enviar à CONTRATANTE, por e-mail, uma lista de recorrência (“escalation list”) contendo os nomes, números de telefone e endereços de e-mail das pessoas que devem ser acionadas em caso de problemas no atendimento técnico. A lista de recorrência deverá ser mantida atualizada e sua versão mais recente deverá ser enviada à CONTRATANTE sempre que houver alteração.

13.8 A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento no prazo máximo de 1 (uma) hora, contada a partir da data e hora do chamado.

13.9 Todo acesso às instalações da CONTRATANTE por pessoal técnico da CONTRATADA, ou de seu preposto, deverá ser previamente agendado.

13.10 Manutenções e/ou intervenções programadas nos serviços, quando necessárias, mesmo no caso daquelas que não impliquem inoperância dos serviços contratados ou alteração nas suas características, que necessitem a presença do técnico da CONTRATADA, deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.



13.11 Qualquer manutenção e/ou intervenção de caráter emergencial para solução de falhas, inoperâncias e/ou indisponibilidades, verificadas na rede, deverá ser agendada e acordada previamente com a CONTRATANTE.

13.12 PORTAL DE ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá disponibilizar um Portal WEB, possibilitando a CONTRATANTE a criação de registro de chamados, bem como o acompanhamento dos mesmos.

13.12.1 Registro e acompanhamento dos chamados:

- a) Identificação do registro (número de chamado).
- b) Data e hora de abertura do chamado (registro).
- c) Descrição do problema.
- d) Identificação do reclamante (nome e telefone).
- e) Data e hora de conclusão do atendimento (fechamento do chamado).
- f) Ações realizadas para a solução do problema.

13.13 A CONTRATADA deverá fornecer mensalmente relatórios gerenciais dos chamados fechados, como também do índice de disponibilidade dos serviços contratados. A frequência de envio e o modelo do documento serão definidos em comum acordo entre a CONTRATA e a CONTRATANTE.

CLÁUSULA XIV - DA DISPONIBILIDADE

14.1 Índice de Disponibilidade:

14.1.1 Os circuitos de comunicação deverão estar disponíveis 24 horas por dia, todos os dias do ano.

14.1.2 A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade mensal de no mínimo, 99,5% para cada circuito fornecido à CONTRATANTE, calculada da seguinte forma:

$$DMA = [(43200 - TTICM) / 43200] \times 100$$

Onde: TTICM: Tempo Total de Interrupção do Circuito (em minutos) no Mês. DMA(%): Disponibilidade Mensal Atingida

14.2 Para efeito de cálculo de TTICM, será considerado o período em minutos entre o primeiro minuto do primeiro dia e o último minuto do último dia do calendário do mês a que se refere a fatura.



14.3 O serviço será considerado indisponível quando não for possível a conexão entre o equipamento da CONTRATANTE e o da CONTRATADA, a partir do registro do chamado técnico na Central de Atendimento da CONTRATADA, sendo considerado disponível após o fechamento do chamado técnico, com a devida anuência da CONTRATANTE, na Central de atendimento da CONTRATADA.

14.4 Entende-se como início do atendimento a primeira mensagem trocada pela CONTRATANTE com a CONTRATADA informando a ocorrência ou início da ligação efetuada a central de atendimento da CONTRATADA independentemente do atendimento do operador.

14.5 O prazo máximo de recuperação dos circuitos será 2 (duas) horas, todos os dias do mês, inclusive sábados, domingos e feriados.

14.6 As indisponibilidades informadas pela gerência e supervisão da CONTRATADA, bem como os registros na Central de Atendimento da CONTRATADA serão validadas pelos sistemas de gerência e supervisão da CONTRATANTE.

14.7 No caso de interrupção programada por necessidade da CONTRATANTE, a mesma não afetará o índice de disponibilidade da CONTRATADA.

14.8 As interrupções programadas solicitadas pela CONTRATANTE serão previamente combinadas com a CONTRATADA.

14.9 Desconto por interrupção:

14.9.1 Para cada interrupção do circuito que for comprovadamente de responsabilidade da CONTRATADA, será calculado um desconto referente ao tempo de interrupção desse circuito, cujo valor apurado será ressarcido à CONTRATANTE na Nota Fiscal/Fatura dos serviços com vencimento no mês seguinte ao da apuração.

14.9.2 O valor do desconto será obtido a partir do seguinte cálculo:

$$VD = (VC / 43200) \times n$$

Onde:

VD = Valor do Desconto

VC = Valor mensal pago pelo circuito ativo

n = Quantidade de minutos em que o serviço ficou interrompido.

14.10 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

14.10.1 A CONTRATADA deverá fornecer o serviço com os seguintes níveis mínimos de qualidade de prestação do serviço:



Métrica	Nível Mínimo de Serviço
Disponibilidade do serviço	$\geq 99,5\%$

CLAUSULA XV - DAS OBRIGAÇÕES

15.1 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- Comunicar oficialmente à CONTRATADA sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos serviços prestados.
- Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
- Efetuar o pagamento devido pela execução do(s) serviço(s) dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais.
- Acompanhar as visitas, inspeções, reuniões solicitadas pela CONTRATADA.
- Prestar, por meio do Gestor do Contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao(s) serviço(s) contratado(s) que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
- Registrar os incidentes e problemas ocorridos durante a execução do Contrato.
- Proporcionar os recursos necessários, técnicos e logísticos, dentro dos locais de instalação dos equipamentos para que a CONTRATADA possa executar os serviços conforme as especificações estabelecidas no Termo de Referência.
- Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA, desde que devidamente credenciados, às suas dependências para a realização dos serviços.
- Aplicar as sanções previstas, assegurando à CONTRATADA o contraditório e à ampla defesa.

CLAUSULA XVI – DAS PENALIDADES

16.1 Constatadas irregularidades na execução do objeto contratual a Contratante poderá, pelo inadimplemento de qualquer condição deste Edital, ou pela inexecução total ou parcial do mesmo, aplicar as seguintes multas e/ou sanções, de acordo com a infração cometida, garantida a defesa prévia:

- Advertência;
- Multa de 1% (um por cento) sobre o valor do Contrato por dia de atraso injustificável na execução dos serviços.



c) Multa de 20% (vinte por cento) do valor do Contrato e sua consequente rescisão, no caso de atraso injustificável superior a 20 (vinte) dias, além das outras sanções previstas na Lei.

d) Rescisão do contrato ou instrumento equivalente, caso em que será cobrada multa de 10% (dez por cento) do valor do mesmo, pelos motivos previstos em lei.

16.2- A importância relativa às multas será descontada dos pagamentos a serem efetuados pelo Consórcio.

16.3 - As penalidades impostas serão anotadas nas respectivas fichas cadastrais.

16.4- Sem prejuízo das sanções previstas no item 4, poderão ser aplicadas à inadimplente outras contidas na Lei Federal nº 14.133.

16.5- Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, sendo assegurado o contraditório e a ampla defesa.

16.6- A aplicação das penalidades previstas neste Edital e na Lei Federal nº 14.133, não exonera a inadimplente de eventual ação por perdas e danos que seu ato ensejar.

CLÁUSULA XVII - DOS PRAZOS, ADITAMENTOS E MODIFICAÇÕES:

17.1 - O presente contrato terá validade de 12 meses; e poderá ser, por acordo das partes ou descumprimento de obrigação das mesmas, rescindido, alterado ou aditado, conforme especificações da Lei nº 14.133 e suas posteriores alterações.

CLÁUSULA XVIII - DAS RESPONSABILIDADES PELOS ENCARGOS SOCIAIS:

18.1 - O presente contrato não gera vínculo empregatício ao Contratante, sendo os encargos sociais de total responsabilidade do Contrato.

CLÁUSULA XIX - DA RESCISÃO:

19.1 O presente Contrato poderá, a critério da Contratante, ser rescindido a qualquer tempo, desde que fique configurado inadimplência pela Contratada das cláusulas previstas neste Contrato e nos termos dos Artigos da lei 14.133 e suas posteriores alterações; de acordo com as exigências do Edital desta licitação.

CLÁUSULA XX - DO FORO:

201. Fica eleito o foro da Comarca de Uberaba/MG para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente instrumento Contratual, renunciando-se a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



20.2 E por estarem assim ajustados e contratados, firmam as partes o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para um só fim.

Uberaba/MG, 29 de setembro de 2025.

Assinado de forma digital por
ELISA GONCALVES DE
ARAUJO:05527467620
Dados: 2025.10.16 10:23:00 -03'00'

CISTRISUL

CONTRATANTE

DocuSigned by

Assinado por: JEANKARLO RODRIGUES DA CUNHA:04739902698
CPF: 04739902698
Data/Hora da Assinatura: 13/10/2025 | 11:22:47 BRT
O: ICP-Brasil, OU: Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB
C: BR
Emissor: AC SAFEWEB RFB v5

884DCD3D301A46D...

DocuSigned by

Luisa de Góis Aquino

Assinado por: LUISA DE GOIS AQUINO:58647083687
CPF: 68647083687
Data/Hora da Assinatura: 10/10/2025 | 09:01:04 BRT
O: ICP-Brasil, OU: Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB
C: BR
Emissor: AC SAFEWEB RFB v5

88EE265FDC664CD...

ALGAR TELECOM S/A
CONTRATADA

Testemunhas:

1) Veneranda Maria

CPF nº 04443087680

CHARLLES
BARCELLOS

2) 03719797651

CPF nº _____

Assinado digitalmente por CHARLLES
BARCELLOS:03719797651
ND: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=
03714927000103, OU=Secretaria da Receita
Federal do Brasil - RFB, OU=RFB e-CPF A1,
OU=(EM BRANCO), OU=videoconferencia, CN=
CHARLLES BARCELLOS:03719797651
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização:
Data: 2025.10.13 15:33:19-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2024.4.0