



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO DO SUL

ANEXO

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

CAPÍTULO I. DO OBJETO

1. O presente Termo de Referência tem por objeto determinar as condições que disciplinarão a contratação de serviços de acesso à Internet (link de backup), para o prédio sede do TRE no Estado de Mato Grosso do Sul.
2. Aplicam-se à prestação dos serviços a serem contratados as condições indicadas neste Termo de Referência e na Minuta do Contrato, sendo estas complementadas, de forma subsidiária, pelas demais normas aplicadas ao objeto da contratação.
3. A contratação dos serviços objeto deste Termo de Referência será realizada mediante licitação, na modalidade de Pregão, em sua forma eletrônica, do tipo menor preço, prevendo-se a execução indireta no regime de empreitada por preço unitário (alínea 'b' do inciso VIII do art. 6º da Lei 8.666/93).

CAPÍTULO II. DO LOCAL DE INSTALAÇÃO, PREÇOS UNITÁRIOS E SOLICITAÇÃO DE ATIVAÇÃO DO SERVIÇO

1. A descrição resumida dos serviços, dos locais de instalação e preços máximos unitários e totais admitidos pelo TRE/MS constam indicados abaixo:

Item 01 - Link backup de dados - 40Mbps - Campo Grande/MS			
Descrição	Qtd	Local de Instalação	Valor máximo mensal
Link Backup de Dados 40Mbps	1	Campo Grande/MS - Prédio sede	R\$ 1.779,17
Valor Total Anual			R\$ 21.350,04
Valo mínimo do intervalo entre os lances, sobre o valor total			R\$ 10,00

2. O link deverá ser instalado no endereço **Av. Des. Leão Neto do Carmo, 23 – Parque dos Poderes, Campo Grande - MS.**

2.1. Caso haja alteração no endereço indicado acima, a instalação do link deverá ser realizada no endereço indicado pelo fiscal da contratação, desde que no mesmo município, sem majoração do preço inicialmente contratado.

2.2. A contratada deverá fazer uma pré-instalação do link, de forma que, no dia previsto para o contrato entrar em vigência o link possa ser ativado de imediato (previsão para início em 16/06/2021).

2.2.1. A fiscalização comunicará à contratada o período em que poderá fazer a pré-instalação do link.

3. O período de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, com início em 16 de junho de 2021, podendo ser prorrogado, por interesse das partes, até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93.

3.1. Caso a assinatura do contrato ocorra em data posterior à prevista, a vigência será de 12 (doze) meses, contados de sua assinatura.

CAPÍTULO III. DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DISCRIMINADOS NO ITEM 01 (Link backup de dados - 40 Mbps – Campo Grande/MS)

CARACTERÍSTICAS GERAIS:

1. Os serviços de acesso à internet, **com velocidade de 40Mbps**, doravante denominados link backup de acesso - secretaria, a ser contratado pelo TRE/MS, estão detalhados no presente Capítulo.

2. Os serviços compreenderão basicamente a interligação da rede interna das secretarias do TRE/MS com a rede da operadora CONTRATADA, e a utilização desta para a transmissão de dados e conexão à internet.

3. A operadora deverá fornecer ao menos 16 (dezesesseis) IPs fixos e válidos na internet, sendo ao menos 13 (treze) para uso do TRE-MS, 01 (um) para endereçamento de ativo roteador, 01 (um) IP de rede e 01 (um) IP de *broadcast*.

3.1. A operadora deverá ser um *Autonomous System* (AS) a fim de garantir a não alteração dos endereços IPs fornecidos durante a duração do contrato, o que geraria impacto nas configurações dos equipamentos do TRE/MS.

4. O link de acesso à internet deverá possuir dimensionamento correto para garantir a transmissão de dados de acordo com a velocidade contratada.

5. O *Backbone*, *backhaul* e última milha do link fornecido deverão pertencer à CONTRATADA a fim de garantir qualidade do início ao fim da comunicação, bem como celeridade nas tratativas diante de problemas.

5.1. O ***Backbone*, *backhaul* e última milha** do link fornecido **não poderão utilizar infraestrutura da Operadora IDL Net**, uma vez que o link principal é fornecido por tal empresa e uma falha generalizada em sua infraestrutura causaria a parada de ambos os links do TRE-MS (principal e backup), perdendo o objetivo buscado por um link backup.

6. Deverão ser disponibilizados os meios de aferir a velocidade, latência e perda de pacotes do link instalado.

6.1. Caso não seja disponibilizado meio de aferição, a operadora não poderá refutar as medidas utilizadas pelo TRE/MS na medição das velocidades contratadas, latência e perda de pacotes.

7. Latência e Perda de Pacotes

7.1. A média do tempo de retardo na comunicação (latência) do ponto de Internet para os domínios de teste deverá ser igual ou inferior a 50 milissegundos.

7.2. A perda de pacotes máxima admitida será de 2% para os domínios de testes.

7.3. Deverão ser considerados domínios de testes o domínio google.com.br e simet.nic.br. Nos casos que ficarem constatadas distorções nos resultados por conta dos domínios de testes, outros domínios poderão ser usados, desde que de comum acordo entre a CONTRATADA e o TRE/MS.

7.4. Os testes de Latência e Perda de Pacotes deverão ocorrer sem concorrência com outro tráfego gerado pela rede interna, a fim de evitar perda de pacotes por exceder a largura de banda.

7.5. Os testes deverão ocorrer em janelas de 05 (cinco) minutos, com no mínimo 60 amostras por janela.

7.6. A variação de latência ou perda de pacotes superiores aos limites informados será considerada como indisponibilidade da conexão para efeitos de SLA.

8. A operadora fica obrigada a prestar o devido suporte técnico quando da instalação e durante a utilização dos serviços.

EQUIPAMENTOS:

9. Deverão ser fornecidos, sem quaisquer ônus ao TRE/MS, todos os equipamentos e acessórios necessários à ativação do link contratado (tais como: modem, roteador, cabos, etc.), devendo os mesmos funcionar com a tensão elétrica de 220V~, vedada a necessidade da utilização de conversores de tensão. Os equipamentos fornecidos deverão ser instalados no CPD do TRE/MS a fim de utilizar o mesmo fornecimento de energia dos demais equipamentos do CPD, de forma que uma oscilação de energia externa ao CPD não gere interrupção na comunicação de dados contratada.

9.1 Para o correto funcionamento dos equipamentos dentro do CPD do TRE-MS se faz necessário o uso de plugues de energia no padrão IEC C14 os quais deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, podendo ser utilizado um único adaptador de IEC C14 para o padrão do equipamento.

10. O link deverá ser entregue através de porta do tipo *FastEthernet*, ou superior, para comunicação com a rede LAN do TRE/MS.

10.1. Os equipamentos deverão ser compatíveis com o *appliance CheckPoint®* e switches Aruba/HPN® existentes no TRE/MS.

11. Deverá ser disponibilizado meio de monitorar o link, através do protocolo *SNMP* com acesso somente leitura, versão 2 ou 3, para possibilitar a coleta de informação dos seguintes recursos de forma remota:

11.1. Carga de processamento do equipamento de roteamento;

11.2. Bytes trafegados pelas portas WAN e LAN do equipamento de roteamento;

11.3. Velocidade configurada na porta WAN do equipamento de roteamento;

11.4. Taxa de erro das portas WAN e LAN do equipamento de roteamento.

11.5. Caso não seja disponibilizado meio de aferição, a operadora não poderá refutar as medidas utilizadas pelo TRE/MS nas medições supra citadas.

12. Todas as informações de configuração para acesso somente leitura de que trata a cláusula anterior (comunidade, usuário, senha, etc.) deverão ser fornecidas ao TRE/MS.

13. Todos os equipamentos deverão ter dimensionamento correto para trabalhar com a velocidade contratada.

14. Os equipamentos e acessórios fornecidos para a ativação dos link contratado deverão ser imediatamente substituídos (sem quaisquer ônus ao contratante) pela operadora no caso da constatação de defeito/avaria que prejudique a utilização dos serviços e cuja causa não seja imputada ao TRE/MS.

GARANTIA DE BANDA:

15. Os serviços de acesso à internet de que trata este item deverão possuir garantia mínima de 99% (noventa e nove por cento) da banda (velocidade) contratada, para

download e upload.

16. O uso de “trunking”, ou seja, o uso de mais de um enlace para atingir a velocidade para o link contratado, será permitido, observando o limite máximo de 04 (quatro) enlaces.

16.1. Ao utilizar o recurso de “trunking” a operadora deve observar que o link somente será considerado ativo caso todos os enlaces que compõem o “trunking” estejam funcionando corretamente, ou seja, a falha em um dos enlaces que compõe o “trunking” significa que o link contratado não estará ativo corretamente, implicando em abertura de chamado de manutenção e contagem de tempo de indisponibilidade.

16.2. Ao utilizar o recurso de "trunking" a operadora deverá disponibilizar ao TRE/MS meios de monitor os enlaces de forma individual através de protocolo *SNMP*.

DAS CONFIGURAÇÕES:

17. A operadora será responsável pela configuração dos equipamentos necessários para o correto funcionamento do link de acesso à internet.

DISPONIBILIDADE:

18. A CONTRATADA deverá garantir que o link deste item tenha SLA (Service Level Agreement) estabelecido de, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) de disponibilidade, a ser medida mensalmente através de ferramenta disponibilizada, sem custo, pela contratada ou por ferramenta do próprio Tribunal.

18.1. Após a soma das interrupções ocorridas no mês, será considerada uma hora de indisponibilidade qualquer fração de tempo igual ou superior a trinta minutos e desconsiderada as inferiores.

18.2. A indisponibilidade será computada do momento de abertura do chamado através da central de atendimento da CONTRATADA até o momento do restabelecimento da conexão que deverá ser validada pela equipe do TRE/MS.

18.3. Caso a indisponibilidade seja ocasionada pela equipe do TRE/MS (ex. desligamento de equipamentos) não será computado o tempo de parada para fins de SLA ou indisponibilidade.

18.4. Os meios e procedimentos a serem adotados para garantia da disponibilidade destas cláusulas de SLA serão de inteira responsabilidade da contratada, não podendo, para tanto, exigir pagamento adicional além daqueles já previstos neste documento.

19. O serviço de acesso à internet de que trata este item deverá ser instalado na sede do TRE-MS e ficar ativo na modalidade 24 h/dia, 7 dias/semana, sem a necessidade de procedimentos para conexão/desconexão.

20. O serviço de acesso à internet de que trata este item **não** deverá possuir nenhum tipo de restrição de uso, operando 24h/dia, 7 dias/semana, sem limite de quantidade de dados trafegados, nem restrição de tipo de dados trafegados, porta lógica ou serviço, devendo ser considerada a banda contratada.

DAS INSTALAÇÕES:

21. A operadora realizará a instalação do link de acesso à internet considerando a

velocidade discriminada para o objeto neste Termo de Referência (a saber: 40 Mbps).

21.1. A operadora poderá ofertar velocidade maior que a exigida, devendo para isso indicá-la na proposta.

21.2. No caso de oferta de velocidades superiores, deverão ser respeitados os valores máximos admitidos pelo TRE/MS disposto no Capítulo II do presente Termo de Referência.

22. O prazo de instalação do link não poderá ser superior a **30 (trinta) dias consecutivos**, contados da solicitação da fiscalização.

23. Deverão estar previstas em proposta todos os custos referentes à instalação/habilitação do link, inclusive os decorrentes de eventuais adaptações para compatibilização com a rede interna existente nas unidades da Justiça Eleitoral.

24. A passagem dos cabos necessários para ativação do link de acessos à Internet, desde o ambiente externo até o local onde ficarão os equipamentos de comunicação do TRE, será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo utilizar para tanto, preferencialmente, a infraestrutura de cabeamento disponível no Prédio do TRE-MS (calhas, dutos, eletrocalhas, etc).

25. A CONTRATADA deverá fornecer o link, obrigatoriamente, por meio terrestre, implementado por meio de fibra ótica.

25.1. Tal medida é motivada em razão de que o link contratado no item 01 será concentrador, cabendo por necessária a utilização de tecnologia com menor suscetibilidade à interferência.

25.2. Desta forma, não será admitido acesso à internet via satélite, pares metálicos ou rádio, pois essas são tecnologias mais suscetíveis a interferências atmosféricas.

26. Faculta-se à operadora interessada a realização de visita e vistoria, mediante agendamento prévio, às unidades da Justiça Eleitoral a serem atendidas pelos serviços, para fins de coleta de informações necessárias à elaboração da sua proposta.

26.1 O agendamento deverá ser realizado através de envio de mensagem para a conta coinf.redes@tre-ms.jus.br ou ainda contato telefônico, número (67) 2107-7119, de segunda a sexta-feira, no horário das 12 às 18 horas.

27. Os horários de trabalho de instalação da conexão à internet do TRE também deverão ser previamente agendados (vide cláusula 26.1), e executados em conjunto com equipe técnica designada pela Seção de Redes do TRE, de maneira a garantir a mínima interferência no andamento dos trabalhos da Justiça Eleitoral.

28. A CONTRATADA deverá atender as normas de biossegurança vigentes no TRE/MS e publicadas por demais órgãos competentes (municipais, estaduais e federais) para realizar o trabalho, especialmente aquelas referentes ao uso obrigatório de máscara enquanto estiver nas dependências do órgão, aferição de temperatura na entrada, observar o distanciamento físico no que couber, higienização constante das mãos com água e sabão ou álcool 70°.

DOS TESTES PARA ACEITE DO LINK INSTALADO:

29. Após a instalação, serão realizados testes de funcionamento do link de acesso à internet fornecido, emitindo relatórios de testes em duas vias ou em formato eletrônico no sistema SEI do TRE-MS, as quais deverão ser assinadas pelos executores e pelos servidores designados à fiscalização dos serviços.

29.1. Os testes deverão ser realizados pela equipe da CONTRATADA.

29.2. Não sendo possível a realização dos testes pela CONTRATADA, os mesmos serão realizados pela equipe da CONTRATANTE. Nesse caso a CONTRATADA não poderá refutar os métodos e ferramentas utilizados bem como os resultados obtidos.

29.3. O link será considerado instalado e passível de faturamento somente após a conclusão do teste e respectivo aceite do mesmo.

30. Serão realizados os seguintes testes no link instalado:

30.1. Acesso à internet;

30.2. Aferição da velocidade do link instalado, tanto para download como para upload;

30.3. Verificação da latência e perdas de pacotes; e

30.4. Correto funcionamento do protocolo *SNMP* no equipamento de roteamento.

DA MANUTENÇÃO E TEMPO DE REPARO:

31. O serviço de manutenção deverá ser prestado pela CONTRATADA, que atenderá obrigatoriamente as seguintes condições:

31.1. Todos os serviços de manutenção do link de acesso à internet são de inteira responsabilidade da operadora e devem ser efetuados no decorrer de toda a contratação, restando inclusos seus custos no pagamento mensal relativo ao fornecimento do link de acesso à secretaria, não se admitindo quaisquer despesas adicionais para o TRE-MS com a prestação destes serviços;

31.2. A operadora será responsável pela manutenção corretiva quando detectado algum mau funcionamento de enlaces ou equipamentos, ou ainda decorrentes de problemas nas instalações, de forma a normalizar o funcionamento do sistema.

31.3. O serviço de manutenção deverá, sempre que possível, ser realizado no local onde o equipamento se encontra instalado, sendo que, caso seja necessária a remoção, caberá à operadora promover a substituição do equipamento por outro idêntico ou superior, em perfeito funcionamento, de forma a não interromper o funcionamento do sistema.

31.4. Deverá ser permitida abertura de chamado de manutenção junto à central de atendimento da operadora, através de telefone “0800” (ou ligação local) ou “portal web/e-mail”.

31.4.1. A central de atendimento para abertura de chamados de que trata a cláusula anterior deverá funcionar na modalidade 24h/dia, 7 dias/semana.

32. Constatada alguma falha no funcionamento da solução contratada, a operadora terá de providenciar a solução completa do **reparo em, no máximo, 08 (oito) horas corridas**, contadas da notificação do problema junto à central de atendimento.

31.1. **No período eleitoral**, entendido este como o lapso temporal de doze dias que antecede aos pleitos eleitorais e considerados também os dois dias subsequentes a cada turno das eleições (1º e 2º turno, quando houver), a solução dos problemas constatados pela fiscalização deverá ocorrer no **prazo máximo de 04 (quatro) horas corridas**;

31.2. **No período de fechamento de cadastro**, entendido este como o lapso temporal de 7 (sete) dias consecutivos com início a partir de 155 (cento e cinquenta e cinco) dias que antecede o 1º turno de um pleito eleitoral, incluindo

finais de semana e feriados, a solução dos problemas constatados pela fiscalização deverá ocorrer no **prazo máximo de 04 (quatro) horas corridas**.

CAPÍTULO IV. DA NOTA FISCAL/FATURA

1. O faturamento dos serviços contratados deverá, caso seja tecnicamente possível, ter sua periodicidade coincidente com os meses civis.
2. A Contratada deverá emitir a respectiva Nota Fiscal/Fatura, e encaminhá-la ao TRE/MS, de modo que seja recebida por este com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data do vencimento.
3. A Nota Fiscal/Fatura deverá conter a indicação resumida dos serviços a que se refira, executados no respectivo período de competência, sendo vedada a inclusão de serviços que não tenham sido expressamente contratados/requisitados pelo TRE/MS.
4. Para fins de atendimento da IN/RBF 1.234, de 11/01/2012 (alterada pela IN/RBF nº 1.244/2012), a empresa deverá informar no documento fiscal os valores detalhados das contribuições federais a serem retidos na operação, exceto se a empresa for OPTANTE PELO SIMPLES.

CAPÍTULO V. DO PAGAMENTO

1. O pagamento será efetuado até a data de vencimento expressa na Nota Fiscal/Fatura (desde que apresentada ao TRE/MS no prazo fixado na cláusula 2 do Capítulo IV deste Termo de Referência).
2. O procedimento de pagamento da Nota Fiscal/Fatura só se efetivará após o atesto dos serviços e mediante a comprovação da regularidade da contratada perante a Seguridade Social (CND-INSS/CRF-FGTS) e trabalhista (CNDT).
3. Será retida na fonte, caso a empresa não seja OPTANTE PELO SIMPLES, sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura, a alíquota dos seguintes impostos:
 - a) Imposto de Renda, Contribuição Social Sobre Lucro Líquido-CSLL, Cofins e Pis/Pasep, nos termos da Lei 9.430/96, salvo opção da empresa pelo SIMPLES – Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e empresas de Pequeno Porte, hipótese em que o fornecedor deverá comprovar a Opção;
 - b) Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN, se este for devido.
4. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo TRE/MS, entre a data de vencimento e a correspondente ao efetivo pagamento da nota fiscal/fatura, a serem incluídos na fatura do mês seguinte ao da ocorrência, serão calculados por meio da aplicação da seguinte fórmula: $EM = I \times N \times VP$, onde: EM = Encargos Moratórios; N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; VP = Valor da parcela em atraso; I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado: $i = \text{taxa percentual anual do valor de } 6\%, I = i / 365 \quad I = (6/100) / 365$.
- 5.1. Face a necessidade de adequação dos pagamentos ao atendimento das metas na execução dos serviços, os valores a serem faturados concernentes aos serviços objeto desta contratação estarão sujeitos à glosa de acordo com níveis de serviço (SLA), independentemente das penalidades previstas no Capítulo VI.
 - 5.1.1. Só serão pagos os serviços efetivamente executados e devidamente aceitos e recebidos pela fiscalização.

5.1.2. No caso de aplicação de glosa durante 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) meses intervalados durante 1 (um) ano, caracterizará inexecução parcial sujeita à aplicação das sanções administrativas, inclusive rescisão contratual.

5.2. O Desconto a ser aplicado pelo não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço - SLA (Service Level Agreement) contratado para as conexões dedicadas será assim estipulado:

5.2.1. O SLA não estará cumprido caso o somatório de tempos de parada do respectivo enlace exceda o tempo permitido de parada, que é obtido por:

$$T_{\text{perm}}_{\text{parada_con_ded}} = T_{\text{total_disp_con_ded}} \times (1 - 0,990)$$

onde:

- **Ttotal_disp_con_ded** = tempo total possível de disponibilidade de uma conexão dedicada no respectivo mês
- **0,990** equivale ao SLA de 99%

5.3. Em caso de não cumprimento do SLA (acordo de nível de serviço) contratado, a CONTRATADA se obrigará a conceder um desconto na parcela atual ou na parcela subsequente (do mês seguinte) de pagamento mensal, observando a seguinte regra:

Desconto no mês seguinte =

$$(V_{\text{men_con_ded_PERFIL_X_UF}} / T_{\text{total_disp_con_ded}}) \times (2 \times (S_{\text{PNF}} - T_{\text{perm}}_{\text{parada_con_ded}}))$$

onde:

- **Vmen_con_ded_PERFIL_X_UF** = Valor mensal pago pela respectiva conexão dedicada
- **Ttotal_disp_con_ded** = tempo total possível de disponibilidade de uma conexão dedicada no respectivo mês
- **S PNF** = somatório dos PNF (“período de não funcionamento da conexão”) em minutos
- **Tpermparada_con_ded** = tempo de parada permitido de acordo com o SLA contratado

Ou seja, o desconto na parcela subsequente será proporcional a 2 (duas) vezes ao somatório dos PNF, descontado o tempo de parada permitido de acordo com o SLA contratado.

Obs. 1: o PNF – Período de não funcionamento da conexão é o tempo decorrido entre a “abertura de chamado técnico” e a solução do problema, atestada pela equipe técnica da Justiça Eleitoral.

Obs. 2: serão excluídas dos cálculos de PNF as paradas programadas pela equipe técnica da Justiça Eleitoral em conjunto com a **CONTRATADA**.

CAPÍTULO VI. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

1. As sanções administrativas relativas ao objeto desta contratação serão disciplinadas no Termo de Contrato (minuta – Anexo II).

CAPÍTULO VII. DOS DIREITOS E DEVERES DO TRE/MS

1. Sem prejuízo do que vier a ser disposto na minuta do Termo de Contrato, são direitos e deveres do TRE/MS:

- 1.1. Requisitar a prestação dos serviços objeto desta contratação, na forma prevista neste Termo de Referência e nas demais normas aplicáveis.
- 1.2. Exigir da contratada o fiel cumprimento das obrigações decorrentes desta contratação.
- 1.3. Verificar a manutenção pela contratada das condições de habilitação estabelecidas na licitação.
- 1.4. Aplicar penalidades à contratada, por descumprimento contratual.
- 1.5. Efetuar o pagamento à contratada, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidos neste Termo de Referência.

CAPÍTULO VIII. DAS OBRIGAÇÕES DA(S) CONTRATADA(S)

1. Sem prejuízo do que vier a ser disposto na minuta do Termo de Contrato, são obrigações gerais a serem observadas por todas as empresas contratadas:

- 1.1. Prestar ao TRE/MS os serviços objeto desta contratação, conforme estabelecido neste Termo de Referência, no Edital de Licitação, na Minuta do Contrato e nos demais anexos, obedecendo à regulamentação aplicável.
- 1.2. Dispor de um consultor ou gerente de contas para acompanhar o CONTRATO e indicar o(s) funcionário(s) que estarão designados para atender as solicitações da FISCALIZAÇÃO relativas a esta contratação. A qualquer tempo, a FISCALIZAÇÃO poderá solicitar a substituição do referido consultor ou gerente de contas da Contratada, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento dos serviços.
- 1.3. Garantir sigilo e inviolabilidade das comunicações de dados ou mensagens realizadas por meio do serviço desta contratação.
- 1.4. Prestar o serviço 24 horas por dia, sete dias por semana, durante todo o período de vigência do CONTRATO.
- 1.5. Fornecer Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), 24 horas por dia, sete dias por semana, durante toda a vigência do CONTRATO, por meio de chamada telefônica, sem nenhum ônus ao TRE/MS, a fim de que seja possível registrar reclamações sobre o funcionamento do serviço contratado, obter suporte técnico e esclarecimentos.
- 1.6. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço. A FISCALIZAÇÃO não aceitará a transferência de qualquer responsabilidade das Contratadas para terceiros, exceto no caso de transferência de Contratos de Concessão ou de Permissão, ou de Termo de Autorização.
- 1.7. Responsabilizar-se pelas infrações à regulamentação aplicável ao objeto da contratação, que consistirão em infrações contratuais quando comprometerem os

serviços prestados ao TRE/MS.

1.8. Manter, durante todo o prazo de execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na fase de habilitação da licitação.

1.9. A contratada fica, nos termos do § 1º do artigo 65 da Lei 8.666/93, obrigado a aceitar os acréscimos ou supressões de até 25 % (vinte e cinco por cento) que se fizerem necessários.



Documento assinado eletronicamente por **ROBSON MASSAKI KOBAYASHI**, Técnico Judiciário, em 06/04/2021, às 13:23, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **FABIANA SALIBA PEREIRA RAMALHO**, Analista Judiciário, em 06/04/2021, às 14:01, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **SÔNIA APARECIDA GRANJA ANELLI**, Técnico Judiciário, em 08/04/2021, às 11:54, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-ms.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1012035** e o código CRC **19DA19BC**.