



ATA DE REGISTRO DE PREÇOS - ARP - P.E Nº 23/2021

Ata de registro de preço, para : Contratação de empresa para fornecimento de link de internet banda larga ilimitada visando o atendimento das necessidades da Prefeitura Municipal de Ipameri Goiás, Secretarias e Fundos municipais de Ipameri Goiás.

Processo nº : 2021014442

Validade : 12 (doze) meses.

Às 09 horas do dia 05 de novembro de 2021, reuniram-se na sala de licitação da Prefeitura Municipal de Ipameri/GO, situada à Pandiá Calógeras, Setor Central CEP: 75780-000, através da **PREFEITURA MUNICIPAL DE IPAMERI/GO** inscrito no CNPJ sob o nº 01.763.606/0001-41 e **FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE IPAMERI/GO**, representado pelo Pregoeiro, e sua equipe de apoio, designada pela **Decreto nº 566**, com base na Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002 e Decreto Federal nº 7.892 de 23 de janeiro de 2013, Decreto Federal n.º 8.250/2.014, de 23 de maio de 2014, em face das propostas vencedoras apresentadas no **Pregão Eletrônico nº16/2021**, cuja ata e demais atos foram homologados pela autoridade administrativa, exarado no presente processo, **RESOLVE** lavrar a presente ATA DE REGISTRO DE PREÇOS, conforme as cláusulas seguintes:

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA: O objeto desta ATA é o Registro de Preço da **PROMITENTE CONTRATADA, DAS OBRIGAÇÕES DO LICITANTE REGISTRADO.**

WGO TELECOMUNICAÇÕES LTDA CNPJ: 03.577.867/0001-00	Nome: SÉRGIO JOSÉ FERREIRA CPF: 833.976.6631-72 Endereço: Rua Wilson da Paixão, 150 – Jd. Paulista – Catalão/GO Fone: 64 – 3441-5200
---------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	<p>Email: www.wgo.com.br</p> <p>REPRESENTANTE LEGAL:</p> <p>NOME: SÉRGIO JOSÉ FERREIRA</p> <p>RG: 3864310</p> <p>CPF: 833.976.631-72</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CLÁUSULA SEGUNDA: São obrigações do Licitante REGISTRADO, entre outras:

- I. entregar o objeto licitado ao no prazo de 05 (cinco) dias a partir da solicitação do Departamento de Compras.
- II. providenciar a imediata substituição dos itens por falhas ou irregularidades constatadas pela PREFEITURA, na forma de fornecimento do objeto licitado e ao cumprimento das demais obrigações assumidas nesta ata.
- III. reapresentar sempre, à medida que forem vencendo os prazos de validade da documentação apresentada, novos documentos que comprovem todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no edital do Pregão Eletrônico nº016 /2021.
- IV. prover condições que possibilitem o atendimento das obrigações firmadas a partir da data da assinatura da presente Ata de Registro de Preços.
- V. ressarcir os eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE a, e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas na execução das obrigações assumidas na presente ARP.
- VI. responsabilizar-se por todas as despesas diretas ou indiretas, tais como: salários, transportes, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, indenizações e quaisquer outras que forem devidas aos seus empregados, ficando, ainda, a PREFEITURA e os Órgãos Participantes isentos de qualquer vínculo empregatício, responsabilidade solidária ou subsidiária.
- VII. pagar, pontualmente, os seus fornecedores e as obrigações fiscais com base na presente ata, exonerando a Prefeitura Municipal de Ipameri e os Órgãos Participantes de responsabilidade solidária ou subsidiária por tal pagamento.

DA VIGÊNCIA DESTA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

CLÁUSULA TERCEIRA: O prazo de validade da presente Ata de Registro de Preços é de **12 (doze) meses**, contados da sua assinatura.

DO REGISTRO DOS PREÇOS

CLÁUSULA QUARTA: O preço registrado, a quantidade e o fornecedor dos itens constantes desta, encontram-se contidos na tabela abaixo:

LOTE	DESCRIÇÃO	MARCA	QUANT	VALOR R\$	TOTAL R\$
1	FORNECIMENTO DE LINK DE INTERNET VELOCIDADE 300 MBPS - ESF I.	FIBRA ÓPTICA	12	73,50	882,00
2	FORNECIMENTO DE LINK DE INTERNET VELOCIDADE 300 MBPS - ESF II.	FIBRA ÓPTICA	12	63,50	762,00
3	FORNECIMENTO DE LINK DE INTERNET VELOCIDADE 300 MBPS - ESF III.	FIBRA ÓPTICA	12	68,00	816,00
4	FORNECIMENTO DE LINK DE INTERNET VELOCIDADE 300 MBPS - ESF IV.	FIBRA ÓPTICA	12	68,00	816,00
5	FORNECIMENTO DE LINK DE INTERNET VELOCIDADE 300 MBPS - ESF V.	FIBRA ÓPTICA	12	68,00	816,00
6	FORNECIMENTO DE LINK DE INTERNET VELOCIDADE 300 MBPS - ESF VII.	FIBRA ÓPTICA	12	54,50	654,00
7	FORNECIMENTO DE LINK DE INTERNET VELOCIDADE 300 MBPS - ESF VIII.	FIBRA ÓPTICA	12	54,50	654,00
10	FORNECIMENTO DE LINK DE INTERNET - VELOCIDADE 300 MBPS - PRONTO SOCORRO MUNICIPAL DE IPAMERI.	FIBRA ÓPTICA	12	54,50	654,00



11	FORNECIMENTO DE LINK DE INTERNET DEDICADO - VELOCIDADE DE 300 MBPS - PALÁCIO ENTRE RIOS.	FIBRA ÓPTICA	12	747,00	8.964,00
12	FORNECIMENTO DE LINK DE INTERNET - VELOCIDADE 500 MBPS - DOM BOSCO.	FIBRA ÓPTICA	12	87,00	1.044,00
TOTAL					16.062,00

Totalizando o valor Global de 16.062,00 (dezesseis mil e sessenta e dois reais).

DAS OBRIGAÇÕES DO MUNICÍPIO

CLÁUSULA QUINTA: São obrigações da Prefeitura Municipal de Ipameri, entre outras:

- I.** gerenciar, através do Órgão Gerenciador, esta Ata de Registro de Preços, providenciando a indicação, sempre que solicitado dos fornecedores, para atendimento às necessidades da Administração, obedecendo a ordem de classificação e os quantitativos de contratação definidos pelos participantes desta Ata;
- II.** observar para que, durante a vigência da presente ata, sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, bem assim, a sua compatibilidade com as obrigações assumidas;
- III.** acompanhar e fiscalizar a perfeita execução do presente Registro de Preços, através do Órgão Gerenciador;

DA CONTRATAÇÃO

CLÁUSULA SEXTA: Observados os critérios e condições estabelecidos no edital do **Pregão Eletrônico nº. 016/2021**, a Prefeitura Municipal de Ipameri /ÓRGÃO GERENCIADOR e/ou órgãos participantes, visando alcançar a quantidade de bens pretendida, poderá contratar concomitantemente com um ou mais fornecedores que tenham seus preços registrados, respeitando-se a capacidade de fornecimento das detentoras, e obedecida a ordem de classificação das propostas e os preços registrados.

CLÁUSULA SÉTIMA: O Registro de Preços efetuado não obriga a Prefeitura Municipal de Ipameri /ÓRGÃO GERENCIADOR a firmar as contratações nas quantidades estimadas,



podendo ocorrer licitações específicas para o objeto, sendo assegurada ao detentor do registro a preferência de fornecimento, em igualdade de condições.

CLÁUSULA OITAVA: A contratação junto a cada fornecedor registrado será formalizada pelos órgãos integrantes do Poder Executivo, mediante a assinatura deste.

CLÁUSULA NONA – O fornecimento do objeto registrado na Ata de Registro de Preços será acompanhado pelo Sr. **LEANDRO PACHECO MÁXIMO DE ALMEIDA** Técnico do Setor de informática da Prefeitura Municipal de Ipameri, nos termos do art. 67 da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA - Fica responsável pelo acompanhamento e fiscalização quanto ao fornecimento registrado, conforme exige o inciso XXI, do art. 3º da IN nº 010/2015, do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado de Goiás o servidor **LEANDRO PACHECO MÁXIMO DE ALMEIDA**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – a contratação e celebração da **Ata de Registro de Preços** está vinculada ao **ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) no Anexo I**.

DO PAGAMENTO À CONTRATADA

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: A Prefeitura Municipal de Ipameri ou os órgãos municipais pagará à CONTRATADA, pelos fornecimentos do item licitado o valor registrado nesta Ata de acordo com a quantidade efetivamente entregue mediante a apresentação da nota fiscal/fatura correspondente dos bens entregues, devidamente atestada pelo setor responsável, em até 30 (trinta) dias, após o recebimento definitivo.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: O pagamento será efetuado através de depósito/transfêrencia bancário(a), mediante apresentação do documento fiscal competente, juntamente com os documentos pertinentes.

Parágrafo Primeiro: O documento fiscal deverá estar acompanhado dos seguintes documentos:

- a) Certidão Negativa de Tributos, Federais, Estaduais e Municipais da sede a licitante;
- b) Certidão Negativa de Débito - CND do INSS;
- c) Certificado de Regularidade do FGTS emitido pela Caixa Econômica Federal;

d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

Parágrafo Segundo: O documento fiscal não aprovado pela Prefeitura Municipal de Ipameri ou pelos órgãos municipais será devolvido à CONTRATADA para as devidas correções, passando a contar novos prazos previstos nesta Cláusula, a partir da data de sua reapresentação e consequente aprovação.

DAS ALTERAÇÕES DA ATA

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: A Ata de Registro de Preços poderá sofrer alterações, obedecido o disposto no Art. 65 da Lei nº 8.666/93, nos seguintes casos:

Parágrafo Primeiro: os preços registrados poderão ser revistos em decorrência de eventual redução daqueles praticados no mercado, ou de fato que eleve o custo do item licitado cabendo ao Órgão Gerenciador desta Ata, promover as negociações junto aos fornecedores registrados.

Parágrafo Segundo: Quando os preços registrados, por motivo superveniente, tornar-se superior ao preço praticado no mercado, o Órgão Gerenciador deverá:

- I. convocar o fornecedor registrado para negociação de redução de preços e sua adequação ao praticado no mercado;
- II. frustrada a negociação, liberar o fornecedor registrado do compromisso assumido; e
- III. convocar pela ordem de classificação do Pregão Eletrônico, os demais fornecedores que não tiveram seus preços registrados, visando igual oportunidade de negociação;

Parágrafo Terceiro: Quando o valor de mercado se tornar superior ao preço registrado e o fornecedor, mediante comunicação e comprovação formal, não puder cumprir o compromisso, o Órgão Gerenciador da Ata poderá:

- I. liberar o fornecedor registrado do compromisso assumido, sem aplicação das penalidades previstas nesta Ata e no Edital do Pregão Eletrônico, confirmada a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados;
- II. Para o disposto no subitem anterior, a comunicação deverá ser feita antes do pedido de fornecimento;
- III. convocar, pela ordem de classificação do Pregão Eletrônico, os demais fornecedores visando igual oportunidade de negociação;



Parágrafo Quarto: Prefeitura Municipal de Ipameri revogará a Ata de Registro de Preços sempre que não houver êxito nas negociações, na forma da legislação vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: O Registro de Preços dos fornecedores registrados será cancelado quando:

- I. houver interesse público, devidamente fundamentado;
- II. o fornecedor descumprir as condições da Ata de Registro de Preços;
- III. o fornecedor não assinar a Ata de Registro de Preço no prazo determinado neste edital, sem justificativa aceita pelo MUNICÍPIO;
- IV. se constatar a existência de declaração de inidoneidade do fornecedor;
- V. o fornecedor não aceitar reduzir o seu preço registrado, no caso deste se tornar superior ao praticados no mercado;
- VI. por iniciativa do próprio fornecedor, quando mediante solicitação por escrito, comprovar a impossibilidade do cumprimento das exigências do instrumento convocatório que deu origem à esta ARP, tendo em vista fato superveniente e aceito pela Prefeitura Municipal de Ipameri.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: Os preços da presente Ata serão irrevogáveis durante a validade desta Ata;

Parágrafo Único: Nas hipóteses previstas no Art. 65, inciso II, alínea "d", da Lei nº 8.666/93, o Prefeitura Municipal de Ipameri poderá promover o equilíbrio econômico-financeiro, mediante solicitação fundamentada e aceita.

DAS PENALIDADES

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: Pela inexecução total ou parcial da Ata a Prefeitura Municipal de Ipameri poderá, garantido o devido processo legal, a ampla defesa e o contraditório, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

- I. advertência;
- II. multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total registrado;
- III. suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com o MUNICÍPIO, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;

IV. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública pelo prazo de até 5 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a sua reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: A penalidade de advertência poderá ser aplicada nos seguintes casos, independentemente da aplicação de multas:

I. descumprimento das obrigações assumidas, desde que não acarretem prejuízos para a Prefeitura Municipal de Ipameri;

II. execução insatisfatória ou inexecução do objeto da licitação, desde que a sua gravidade não recomende o enquadramento nos casos de suspensão temporária ou declaração de inidoneidade;

III. pequenas ocorrências que possam acarretar transtornos no desenvolvimento dos serviços da Prefeitura Municipal de Ipameri;

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: Decorridos 5 (cinco) dias de atraso na entrega dos bens, sem que tenham sido apresentadas justificativas plausíveis, estará caracterizado o descumprimento total das obrigações assumidas, caso em que, além de aplicar a multa prevista no **inciso II da Cláusula Décima Quarta**, poderá a Prefeitura Municipal de Ipameri optar pela rescisão desta.

Parágrafo Primeiro: As multas a que se refere o **inciso II da Cláusula Décima Quarta** não impede que a Prefeitura Municipal de Ipameri rescinda, unilateralmente, o cancelamento do Registro de Preço do fornecedor e ainda aplique as outras sanções previstas na **Cláusula Décima Quarta**, em seus **incisos I, III e IV**, facultada o devido processo legal, a ampla defesa e o contraditório da PROMITENTE.

CLÁUSULA DÉCIMA: As multas aplicadas serão descontadas dos pagamentos eventualmente devidos pela Prefeitura Municipal de Ipameri;

Parágrafo Primeiro: Inexistindo pagamento devido pela Prefeitura Municipal de Ipameri, ou sendo este insuficiente, caberá à CONTRATADA efetuar o pagamento da multa, no prazo máximo de 3 (três) dias corridos, contado da data da comunicação de confirmação da sanção;

Parágrafo Segundo: Não se realizando o pagamento nos termos acima definidos, a Prefeitura Municipal de Ipameri poderá, se houver, valer-se do valor dado em garantia e, não sendo este suficiente, far-se-á a sua cobrança judicialmente.



CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: A penalidade de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública será proposta se constatada má fé, ação maliciosa e premeditada da CONTRATADA em prejuízo da Prefeitura Municipal de Ipameri, evidência de atuação com interesses escusos ou reincidência de faltas que acarretem prejuízos a PREFEITURA MUNICIPAL DE IPAMERI ou aplicações sucessivas das outras penalidades anteriormente descritas.

Parágrafo Único: A penalidade prevista nesta cláusula é de competência do ÓRGÃO GERENCIADOR e/ou ÓRGÃO PARTICIPANTE, facultada à contratada o devido processo legal, a ampla defesa e contraditório, no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados da data da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

DOS USUÁRIOS DA ATA DE REGISTRO DE PREÇO

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: Poderá utilizar-se da Ata de Registro de Preços qualquer órgão ou entidade da Administração que não tenha participado do certame, mediante prévia consulta ao órgão gerenciador, desde que devidamente comprovada a vantagem e respeitadas no que couber, as condições e as regras estabelecidas na Lei nº. 8.666/1993 Decreto Federal nº 7.892/2013.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: Caberá ao fornecedor beneficiário da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente de adesão, desde que não prejudique as obrigações presentes e futuras decorrentes da ata, assumidas com órgão gerenciador.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: As aquisições ou contratações adicionais a que se refere o item anterior não poderão exceder, por órgão ou entidade, a cem por cento dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório e registrados na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: Ademais, o quantitativo decorrente das adesões à Ata de Registro de Preços não poderá exceder, na totalidade ao quádruplo do quantitativo de cada item registrado na Ata de Registro de Preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independentemente do número de órgãos não participantes que aderirem.



DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: As omissões desta Ata e as dúvidas oriundas de sua interpretação serão sanadas de acordo com o que dispuserem o Edital do Pregão Eletrônico n.º 016/2021 e as propostas apresentadas pelas CONTRATADA(S), prevalecendo, em caso de conflito, as disposições do Edital sobre as das propostas.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: O presente registro decorre de adjudicação às PROMITENTE(S) CONTRATADA(S) dos objetos, cujas descrições, quantidades e especificações constam no Termo de Referência - Anexo, do Pregão Eletrônico n.º 016 /2021, conforme decisão do Pregoeiro da Prefeitura Municipal de Ipameri, lavrada em Ata e Homologação feita pelo Senhor Ordenador de despesas do município de Ipameri.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: Caberá ao Órgão Gerenciador da Prefeitura Municipal de Ipameri o gerenciamento da presente Ata de Registro de Preços nos termos da legislação vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: Fica eleito o foro da Comarca de Ipameri -GO, para dirimir quaisquer dúvidas decorrentes da execução desta Ata, com renúncia das partes a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justas e acordadas, as partes assinam a presente Ata.

Ipameri, em 11, de novembro de 2021.

SÉRGIO ALBERTO ALBERNAZ
Gestor do Fundo Municipal de Ipameri/GO

ÉRICO RANGELLI ROCHA DUARTE
Gestor do Fundo Municipal de Saúde

CONTRATADA(S):

WGO TELECOMUNICAÇÕES LTDA
SÉRGIO JOSÉ FERREIRA
Sócio Administrador



ANEXO I

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

1. TERMO ESPECÍFICO DO SERVIÇO

1.1. DESCRIÇÃO: este termo tem por objetivo definir as características dos Serviços, bem como descrever a forma de fornecimento dos mesmos pela CONTRATADA.

2. GARANTIA DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

2.1. Autorização de acesso ao prédio da PREFEITURA MUNICIPAL DE IPAMERI: para execução de trabalhos de manutenção e reparo, a CONTRATADA contatará o Contato Técnico do Cliente, estipulado no TR.

2.2. Abertura de Chamados Técnicos: a abertura de chamados técnicos será através do canal disponibilizado pela CONTRATADA - em operação 24 horas por dia e sete dias da semana para atendimentos de falhas e reclamações sobre os Serviços prestados, ou através dos endereços eletrônicos da CONTRATADA para situações eventuais e não urgentes. O Tempo Máximo de Reparo para cada Serviço será definido conforme a natureza do problema. Para tanto, será considerada a taxa de erro abaixo do nível mínimo de qualidade do Serviço. Os problemas reportados serão classificados conforme definição abaixo:

a) Crítico: caracterizada pela perda de serviço do Cliente. Estão incluídos como falha/problema Crítico, mas não são exclusivos: (i) Energia indisponível; (ii) Conectividade indisponível; (iii) Climatização indisponível; (iv) Qualquer falha que traga riscos iminentes aos Equipamentos dos Clientes; (v) Múltiplos problemas Majoritários no mesmo serviço.

b) Majoritário: caracterizado por não causar a perda imediata de serviço do Cliente, porém afeta a qualidade do serviço ofertado e prestado. Estão incluídos como falha/problema Majoritário, mas não são exclusivos: (i) Qualquer tipo de perda de redundância; (ii) Energia fora das especificações; (iii) Falhas intermitentes em qualquer um dos sistemas (energia, conectividade, mecânico ou climatização); (iv) Climatização fora das especificações; (v) Plataforma de monitoramento indisponível; (vi) Qualquer falha que impossibilite a utilização da conectividade via o Serviço de Monitoramento (Console Remota) (vi) Múltiplos problemas Minoritários no mesmo circuito.

c) Minoritário: caracterizado por serem condições menores que não afetam o Serviço e não possuir impacto na qualidade do serviço ofertado e prestado. Estão incluídos como falha/problema Minoritário, mas não são exclusivos: (i) Qualquer falha que prejudique o uso dos Serviços de forma pontual; (ii) Falhas em Portais em geral; (iii) Quando o problema estiver localizado em outra Operadora, deve-se adicionar ao tempo de reparo escrito neste

Anexo o tempo de solução desta outra Operadora, que varia conforme a gravidade do problema e a eficiência da mesma.

d) A meta de tempo máximo de reparo deve seguir a tabela abaixo:

PROBLEMA	TEMPO MÁXIMO DE REPARO
CRÍTICO	04 horas
MAJORITÁRIO	12 horas
MINORITÁRIO	32 horas

e) A CONTRATADA deverá informar ao Cliente, através de contato telefônico, a resolução das anormalidades.

2.3. Em caso de defeito, interrupção ou queda na qualidade do Serviço, o Cliente contatará o Call Center Corporativo da CONTRATADA para registro da falha/problema e abertura de chamado técnico de modo que o reparo seja realizado no menor prazo possível, sendo certo que o cálculo de disponibilidade deverá considerar este momento como sendo o inicial.

2.4. Gerenciamento de Anormalidades: a CONTRATADA implementará um processo de gerenciamento de anormalidades para prontamente comunicar, monitorar e resolver falhas ou degradação do Serviço. O processo de acompanhamento de notificação de anormalidades disporá de uma identificação única gerada pela CONTRATADA e que será utilizada por ambas as Partes minimizando possíveis problemas de comunicação. Nos casos Críticos, a CONTRATADA informará em até 01 hora o prazo de finalização esperado para completa recuperação do serviço em questão ou fornecerá informações sobre o andamento do chamado.

2.5. Garantia de qualidade do Serviço e penalidades: o SLA demonstra o comprometimento da CONTRATADA no fornecimento do mais alto nível de desempenho para os Clientes. Caso a CONTRATADA não atinja os parâmetros de SLA contratados, o Cliente receberá ressarcimento em desconto na sua fatura mensal. O SLA seguirá os seguintes parâmetros:

2.5.1 Conectividade IP:

- a) A disponibilidade de conectividade IP é definida pela manutenção do fornecimento de acesso a roteadores de core da CONTRATADA durante 99,94% do tempo.
- b) Caso o SLA não seja cumprido, o Cliente receberá ressarcimento na sua fatura mensal, através de desconto no valor da mensalidade do serviço contratado.
- c) Desconto equivalente a 1 dia para cada hora de descumprimento e a 1 mês se for superior a 8 horas.

2.5.2 Instalação:

- a) Deverá haver um fluxo diferenciado para a instalação dos Serviços e seus subprodutos a fim de reduzir o prazo de ativação para um prazo de 5 dias.
- b) O período de instalação é definido de acordo com o escopo dos Serviços contratados. Caso a instalação não ocorra dentro do período definido por falha exclusiva da CONTRATADA, a taxa de instalação não será cobrada do Cliente.

2.5.3 Latência (round trip delay): menor ou igual a 20 ms

- a) A latência é medida entre o switch de acesso disponibilizado ao Cliente e o ponto de saída da rede IP Internacional da CONTRATADA, localizado em sua sede.
- b) Caso o SLA não seja cumprido, o Cliente receberá ressarcimento na sua fatura mensal, através de desconto no valor da mensalidade do serviço contratado.
- c) Desconto equivalente a 1 dia para cada dia em que o SLA não for cumprido.

2.5.4 Perda de Pacote: menor que 1%

- a) A perda de pacotes é medida entre o switch de acesso disponibilizado ao Cliente e quatro pontos de saída da rede IP Internacional da CONTRATADA, localizado em sua sede.
- b) Caso o SLA não seja cumprido, o Cliente receberá ressarcimento na sua fatura mensal, através de desconto no valor da mensalidade do serviço contratado.
- c) Desconto equivalente a 1 dia para cada dia em que o SLA não for cumprido.

2.5.5 Monitoramento Pró-Ativo:

- a) Monitoramento (notificação pró-ativa de falha): menor ou igual a 10 minutos após falha.
- b) Caso o SLA não seja cumprido, o Cliente receberá ressarcimento na sua fatura mensal, através de desconto no valor da mensalidade do serviço contratado.
- c) Desconto equivalente a 1 dia do serviço contratado para cada dia em que o SLA não for cumprido.

3. PROCEDIMENTOS DE RECUPERAÇÃO

3.1. Antes do acionamento da CONTRATADA, o Cliente efetuará testes abrangendo os procedimentos vigentes de triagem e checagem de conexões/rede até o último ponto sob sua responsabilidade.

3.2. Caso necessário, as Partes interagirão na localização e isolamento das falhas providenciando auxílio nos testes, quando requisitadas para tanto.

3.3. O horário considerado na recuperação do Serviço continuará sendo o horário de término da remoção da falha/problema (fechamento técnico).

4. MANUTENÇÃO E TESTES



4.1. Manutenção Pré-Programada: toda manutenção do sistema será sempre comunicada ao Cliente com pelo menos dois dias úteis de antecedência, sendo que a manutenção pré-programa não será considerada para fins de cálculo de disponibilidade.

Eventualmente poderão ocorrer paralisações emergenciais para prevenção dos casos em que o Serviço do Cliente esteja na iminência de ser afetado. Neste último caso, o Cliente será informado com a maior antecedência possível. O horário preferencialmente definido, mas não obrigatório, para a Manutenção Pré-Programada será a janela entre 04:00 e 07:00 horas, entre terça-feira e sexta-feira excluindo-se feriados e um dia posterior aos feriados.

4.2. Instalação e Teste de Equipamentos: no caso da prestação dos serviços de conectividade, a CONTRATADA fará os testes conforme sua prática antes da entrega do Serviço, enquanto o teste não for aprovado pelo Cliente, o Serviço não será prestado.

WGO TELECOMUNICAÇÕES LTDA
SÉRGIO JOSÉ FERREIRA
Sócio Administrador