



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria do Planejamento e Gestão

e corretiva necessários na rede de fibras ópticas.



5.4 - FORNECIMENTO DOS MATERIAIS

5.4.1 - Os materiais necessários para a prestação dos serviços técnicos de manutenção de redes de fibras ópticas deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, exceto para os materiais abaixo:

5.4.1.1 - Reparos na infra-estrutura de suporte (postes), que ficarão ao cargo da COELCE.

5.4.1.2 - Cabo de fibra ótica para uma substituição eventual que seja necessária, que ficará ao cargo da SEPLAG.

5.4.2 - A CONTRATADA deverá preencher o Formulário de Materiais, que acompanha cada solicitação de serviços, e entregá-lo para a SEPLAG.

6. DOS PRAZOS

6.1 - Os serviços terão início a contar do recebimento da Autorização para o Início da Prestação dos Serviços, mediante comunicado formal da SEPLAG, e serão executados de acordo com o edital, a proposta vencedora da licitação e as cláusulas contratuais.

6.2 - A Autorização para o Início da Prestação dos Serviços somente poderá ser entregue após a publicação, pela SEPLAG, do extrato do contrato no Diário Oficial do Estado do Ceará.

6.3 - O prazo de duração do contrato será de 12 (doze) meses, a contar da data de início da Autorização dos Serviços, podendo ser prorrogado por mais 4 (quatro) períodos consecutivos de 12 (doze) meses, mediante concordância expressa das partes e aditivo contratual.

6.3.1 - Na renovação do contrato o valor do serviço poderá ser reajustado mediante concordância das partes, tendo como base a variação anual do Índice Geral de Preços - IGP-M, tendo como teto o valor de 12,5%, conforme determina o Dec. Estadual nº 27118 de 27/06/2003.

6.4 - Prazos dos Serviços

6.4.1 - A CONTRATADA deverá atender a solicitação de Serviço Técnico de Manutenção Preventiva Básica de Redes de Fibras Ópticas e solucionar todos os problemas encontrados no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contado a partir do dia e hora de acionamento para atender o chamado.

6.4.2 - A CONTRATADA deverá atender a solicitação de Serviço Técnico de Manutenção Preventiva Completa de Redes de Fibras Ópticas e solucionar todos os problemas encontrados no prazo máximo de 3 (três) dias, contado a partir do dia e hora de acionamento para atender o chamado.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria do Planejamento e Gestão



- 6.4.4 - A CONTRATADA deverá atender a solicitação de Serviço Técnico de Manutenção Corretiva Normal de Redes de Fibras Ópticas no prazo máximo de 8 (oito) horas, contado a partir do dia e hora de acionamento para atender o chamado.
- 6.4.5 - A CONTRATADA deverá solucionar todos os problemas encontrados na solicitação de Serviço Técnico de Manutenção Corretiva Normal de Redes de Fibras Ópticas no prazo máximo de 8 (oito) horas, contado a partir do dia e hora de resolução de todos os problemas que independem da contratada.
- 6.4.6 - A CONTRATADA deverá atender a solicitação de Serviço Técnico de Manutenção Corretiva Emergencial de Redes de Fibras Ópticas no prazo máximo de 4 (quatro) horas, contado a partir do dia e hora de acionamento para atender o chamado.
- 6.4.7 - A CONTRATADA deverá solucionar todos os problemas encontrados na solicitação de Serviço Técnico de Manutenção Corretiva Emergencial de Redes de Fibras Ópticas no prazo acordado com a SEPLAG.
- 6.4.8 - A CONTRATADA deverá atender a solicitação de Serviço Técnico de Vistoria Estática de Redes de Fibras Ópticas e iniciar todos os procedimentos definidos no prazo máximo de 8 (oito) horas, contado a partir do dia e hora de acionamento para atender o chamado.
- 6.4.9 - A CONTRATADA deverá atender a solicitação de Serviço Técnico de Vistoria Dinâmica de Redes de Fibras Ópticas e executar todos os procedimentos definidos, conforme o plano de execução e os prazos acordados.
- 6.4.10 - A CONTRATADA deverá atender a solicitação de Serviço Técnico Reincidente e reparar todos os problemas no prazo máximo de 4 (quatro) horas, contado a partir do dia e hora de acionamento para atender o chamado.
- 6.5 - A SEPLAG terá 5 (cinco) dias úteis, após o recebimento da solicitação de serviço considerada como executada pela CONTRATADA, a contar do dia posterior à entrega eletrônica do serviço, para dar aceite no mesmo.
- 6.6 - A CONTRATADA e a SEPLAG, de comum acordo em **casos excepcionais**, poderão negociar novos prazos para os serviços, devendo estes ficarem devidamente registrados nas solicitações de serviço.
- 6.7 - O pagamento do serviço objeto desta licitação será realizado mensalmente no valor de 1/12 do valor apresentado pela CONTRATADA, 10 (dez) dias úteis após a apresentação da NF/Fatura, atendido as condições previstas no Contrato.

9



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Planejamento e Gestão



7. DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

7.1 - A SEPLAG avaliará todo e qualquer serviço executado segundo Normas e Padrões de Referência nacionais e internacionais, devendo a CONTRATADA observá-los na íntegra.

7.1.1 - As Normas nacionais são as seguintes:

- a) ABNT – NBR 14565 (Procedimentos Básicos para Elaboração de Projetos de Cabeamento e Telecomunicações para Rede Interna Estruturada);
- b) ABNT – NBR 5410 (Instalações Elétricas de Baixa Tensão, incluindo a definição de dutos e taxas de ocupação);
- c) ABNT – NBR 5419 (Proteção de Edificações contra descargas atmosféricas).

7.1.2 - As Normas e Padrões internacionais são os seguintes:

- a) ANSI/TIA/EIA 569-A (*Commercial Building Standard for Telecommunications Pathways and Spaces*);
- b) ANSI/TIA/EIA 568-B (*Commercial Building Telecommunications Cabling Standard*);
- c) Conjunto de Normas IEEE 802;
- d) ASA C. 83.9;
- e) ANSI/TIA/EIA 607 (*Commercial Building Grounding / Bonding Requirements*);
- f) ANSI/TIA/EIA 606 (*The Administration Standard for the Telecommunications Infrastructure of Commercial Buildings*).

7.2 - A SEPLAG poderá fiscalizar e avaliar a qualidade do serviço prestado durante a execução das tarefas, bem como após o recebimento da solicitação de serviço executada e fechada pela CONTRATADA.

7.2.1 - A SEPLAG poderá acompanhar a realização dos serviços com técnicos especializados.

7.2.2 - A SEPLAG poderá telefonar ou trocar mensagem eletrônica com o cliente ou usuário do local da solicitação de serviço com o objetivo de buscar informações precisas a respeito do serviço executado e as condições do mesmo.

7.2.3 - A SEPLAG poderá visitar com equipe técnica especializada o local de atendimento da solicitação de serviço, com o objetivo de obter os dados necessários para uma completa avaliação do serviço prestado pela CONTRATADA.

7.2.4 - A SEPLAG devolverá a solicitação de serviço para a CONTRATADA com



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria do Planejamento e Gestão



um Relatório de Não-Conformidades sempre que, após a avaliação da qualidade do serviço prestado, constatar a necessidade de correções de deficiências, de problemas ou de mau acabamento.

7.3 - A SEPLAG monitorará o cumprimento dos prazos propostos através de relatórios gerados pelo seu próprio Sistema de Controle de Serviços e poderá fornecer cópia dos mesmos para a CONTRATADA para avaliação dos serviços prestados.

7.4 - Serão realizadas reuniões entre a SEPLAG e a CONTRATADA, com periodicidade mínima de 1 (uma) por mês, para análise do desempenho nos serviços, bem como para discussão de casos que necessitem de maior atenção.

7.5 - A reincidência de serviço técnico será caracterizada como sendo uma nova solicitação de serviço técnico para o mesmo objeto, num período de 180 (cento e oitenta) dias contados a partir do encerramento do serviço técnico prestado anteriormente.

7.6 - A reincidência de serviço técnico será atribuída à CONTRATADA quando for caracterizada como resultante das seguintes situações:

- a) erro ou deficiência no diagnóstico dos defeitos apresentados;
- b) erro ou deficiência na solução dos defeitos apresentados;
- c) defeitos nas novas peças que tenham sido inseridas na infra-estrutura ou no enlace óptico durante a execução de manutenção preventiva ou corretiva em substituição a outras que estivessem danificadas;
- d) configurações de *software* e *hardware* incorretas;
- e) conexões irregulares no cabeamento ou no equipamento;
- f) inexecução total ou parcial dos serviços técnicos solicitados;
- g) execução imperfeita ou em desacordo com as especificações da solicitação de serviços técnicos original;
- h) imperícia técnica na execução dos serviços;
- i) negligência na execução dos serviços técnicos contratados;
- j) desleixo no trato com a documentação técnica, infra-estrutura ou equipamentos.

7.7 - A reincidência de serviço técnico não ficará caracterizada quando as deficiências ou defeitos tenham surgido em decorrência de dolo, imperícia ou mau uso da infra-estrutura ou dos equipamentos, por parte de funcionários ou prepostos da SEPLAG.

7.8 - A reincidência de serviço técnico não ficará caracterizada quando as deficiências ou defeitos tenham surgido em decorrência de ações externas, dolo ou imperícia de terceiros, acidentes de trânsito ou catástrofes naturais.

7.9 - A reincidência de serviço técnico receberá a denominação genérica de **Serviço Técnico Reincidente**.

7