

**MINISTÉRIO DA DEFESA  
COMANDO DA AERONÁUTICA  
GRUPAMENTO DE APOIO DE LAGOA SANTA**



**PLANEJAMENTO DAS AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES**

**CADERNO DE ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA  
TELEFONIA MÓVEL  
2023**

## SUMÁRIO

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES.....</b>                               | <b>6</b>  |
| 1.1 FINALIDADE.....                                                  | 6         |
| 1.2 PÚBLICO ALVO.....                                                | 6         |
| <b>2 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO.....</b>                              | <b>7</b>  |
| 2.1 REQUISITOS DO OBJETO.....                                        | 8         |
| 2.2 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EMPRESA.....                             | 10        |
| 2.3 REQUISITOS DA EMPRESA.....                                       | 11        |
| 2.4 CARACTERÍSTICAS DOS APARELHOS A SEREM DISPONIBILIZADOS.....      | 13        |
| <b>3 LOCAL DE ENTREGA.....</b>                                       | <b>14</b> |
| 3.1 ENDEREÇO DA ENTREGA .....                                        | 14        |
| <b>4 CONDIÇÕES E CRITÉRIOS DE ENTREGA.....</b>                       | <b>15</b> |
| 4.1 DO RECEBIMENTO DOS APARELHOS.....                                | 15        |
| 4.2 DO RECEBIMENTO DOS PROVISÓRIO.....                               | 15        |
| 4.3 DO RECEBIMENTO DEFINITIVOS.....                                  | 15        |
| 4.4 DO RECEBIMENTO DA FATURA.....                                    | 15        |
| <b>5 EXECUÇÃO DO SERVIÇO.....</b>                                    | <b>17</b> |
| <b>6 CARACTERÍSTICAS DOS APARELHOS A SEREM DISPONIBILIZADOS.....</b> | <b>19</b> |
| <b>7 MEDIÇÃO DE RESULTADOS.....</b>                                  | <b>20</b> |
| <b>8 RESULTADO PRETENDIDOS.....</b>                                  | <b>22</b> |
| <b>9 SUSTENTABILIDADE.....</b>                                       | <b>23</b> |
| <b>10 DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>                                    | <b>22</b> |
| 10.1 VIGÊNCIA.....                                                   | 22        |
| 10.2 ATUALIZAÇÃO.....                                                | 22        |
| 10.3 SITUAÇÃO NÃO PREVISTA.....                                      | 22        |
| <b>11 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>                            | <b>25</b> |

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

| TABELA DE CONCEITOS DE CÓDIGOS |                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VC1 (M-F)                      | Chamadas originadas e terminadas na área de registro do assinante, destinadas assinantes do serviço de telefonia fixa.                                                                                                                      |
| VC1 (M-M mesma operadora)      | Chamadas originadas e terminadas na área de registro do assinante, entre assinantes do serviço móvel celular ou serviço móvel pessoal da mesma operadora.                                                                                   |
| VC1 (M-M outra operadora)      | Chamadas originadas e terminadas na área de registro do assinante, entre assinantes do serviço móvel celular ou serviço móvel pessoal de outra operadora.                                                                                   |
| AD1                            | Valor adicional por chamada cobrado independentemente do tempo de ligação, quando da realização ou recebimento de chamada fora da área de registro do assinante, mas dentro da área de concessão da operadora (Estados da Bahia e Sergipe). |
| AD2                            | Valor adicional por chamada cobrado independentemente do tempo de ligação, quando da realização ou recebimento de chamada fora da área de concessão da operadora (Estados da Bahia e Sergipe).                                              |
| DSL1                           | Valor adicional vinculado ao tempo de ligação cobrado para receber chamada dentro da área de mobilidade do assinante (Estados da Bahia e Sergipe)                                                                                           |
| DSL2                           | Valor adicional vinculado ao tempo de ligação cobrado para receber chamada fora da área de mobilidade do assinante.                                                                                                                         |
| VC2 (M-F)                      | Chamada de Longa Distância Nacional (STFC-LDN) entre áreas de registro de origem ou visitadas (em “roaming”) distintas, mas identificadas por código nacional com primeiro dígito idêntico, apurada                                         |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | em minutos, destinadas a assinantes do serviço de telefonia fixa.                                                                                                                                                                                                                            |
| VC2 (M-M mesma operadora) | Chamada de Longa Distância Nacional (STFC-LDN) entre áreas de registro de origem ou visitadas (em “roaming”) distintas, mas identificadas por código nacional com primeiro dígito idêntico, apurada em minutos, destinadas a assinantes do serviço móvel pessoal da mesma operadora.         |
| VC2 (M-M outra operadora) | Chamada de Longa Distância Nacional (STFC-LDN) entre áreas de registro de origem ou visitadas (em “roaming”) distintas, mas identificadas por código nacional com primeiro dígito idêntico, apurada em minutos, destinadas a assinantes do serviço móvel pessoal de outras operadoras.       |
| VC3 (M-F)                 | Chamada de Longa Distância Nacional (STFC-LDN) entre áreas de registro de origem ou visitadas (em “roaming”) distintas, mas identificadas por código nacional com primeiro dígito também distinto, apurada em minutos, destinadas a assinantes do serviço de telefonia fixa.                 |
| VC3 (M-M mesma operadora) | Chamada de Longa Distância Nacional (STFC-LDN) entre áreas de registro de origem ou visitadas (em “roaming”) distintas, mas identificadas por código nacional com primeiro dígito também distinto, apurada em minutos, destinadas a assinantes do serviço móvel pessoal da mesma operadora.  |
| VC3 (M-M outra operadora) | Chamada de Longa Distância Nacional (STFC-LDN) entre áreas de registro de origem ou visitada (em “roaming”) distintas, mas identificadas por código nacional com primeiro dígito também distinto, apurada em minutos, destinadas a assinantes do serviço móvel pessoal de outras operadoras. |

|     |                                                                          |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|
| MMS | Serviço de envio de mensagem multimídia (MMS) a partir da Estação Móvel. |
| SMS | Serviço de envio de mensagem de texto (SMS) a partir da Estação Móvel.   |

## **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

### **1.1 FINALIDADE**

As presentes Especificações Técnicas visam estabelecer as condições gerais de recebimento e execução por parte da empresa CONTRATADA dos serviços de Telefonia Móvel – SMP, necessários ao GUARNAE-BH, localizado no município de Lagoa Santa – MG, buscando uma atuação eficaz no que se refere à economicidade de gastos públicos, e principalmente na confiabilidade dos serviços prestados no que tange comunicação, trazendo segurança e bem estar aos servidores, usuários e terceirizados.

### **1.2 PÚBLICO ALVO**

Este caderno destina-se, em sua integridade, às empresas contratadas para a execução dos serviços de telefonia móvel – SMP, bem como, seus profissionais habilitados, dando-lhes informações, de forma simples, clara e objetiva, necessárias ao seu desempenho.

Ainda, o presente documento é destinado aos responsáveis pela elaboração de Termo de Referência/Projeto Básico, Pregoeiro e Comissão de Recebimento para composição de Licitações, aceite de propostas, habilitação em certames e ateste de entrega de material e serviço, visto que fornece os subsídios técnicos para realização de suas respectivas atividades.

## 2 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Os serviços deverão ser prestados de acordo com as normas previstas para prestação de serviço de telefonia móvel - SMP pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), conforme:

- Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT);
- Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007 (Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP);
- Resolução nº 478, de 7 de agosto de 2007 (Plano Geral de Autorizações do SMP);
- Resolução nº 321, de 27 de setembro de 2002, Norma Adaptação dos Instrumentos de Concessão e de Autorização do Serviço Móvel Celular SMC para o Serviço Móvel Pessoal – SMP;
- Resolução nº 436, de 07 de junho de 2006, Norma de Informações sobre a Prestação do Serviço Móvel Pessoal;
- Resolução ANATEL nº 614, de 28 de maio 2013 (Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia);
- Resolução ANATEL nº 632, de 7 de março de 2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC);
- Resolução ANATEL nº 460, de 19 de março de 2007, Regulamento Geral de Portabilidade (RGP);
- Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011, Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-SMP);
- Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019, Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – (RQUAL);
- Resolução nº 443, de 08 de agosto de 2006, Norma do Processo de Aferição do Grau de Satisfação da Sociedade com Relação ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), ao Serviço Móvel Pessoal (SMP) e aos serviços de televisão por assinatura;
- Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD));

## 2.1 REQUISITOS DO OBJETO

O objeto é Contratação de Serviço Móvel Pessoal – SMP (móvel-móvel, móvel-fixo e dados) nas modalidades local, longa distância nacional (LDN). Conforme condições:

- Item 1 - Serviço Móvel Pessoal (SMP), com ligações ilimitadas locais (VC1) e de longa distância (VC2 e VC3), para fixo ou móvel de qualquer operadora, incluindo caixa postal, envio de SMS e MMS, Roaming nacional (deslocamento), ferramenta on-line de gerenciamento, pacote de Dados de no mínimo 10 GB e aparelho Tipo I.
- Item 2 - Serviço Móvel Pessoal (SMP), com ligações ilimitadas locais (VC1) e de longa distância (VC2 e VC3), para fixo ou móvel de qualquer operadora, incluindo caixa postal, envio de SMS e MMS, Roaming nacional (deslocamento), ferramenta on-line de gerenciamento, pacote de Dados de no mínimo 10 GB e aparelho Tipo II.
- Item 3 - Serviço Móvel Pessoal (SMP), pacote de dados de no mínimo 10 GB, ferramenta on-line de gerenciamento e aparelho Tipo Mini Modem.
- Item 4 - Serviço Móvel Pessoal (SMP), pacote de dados de no mínimo 10 GB, ferramenta on-line de gerenciamento, somente chip de dados.

Deverá ser disponibilizado pela empresa cobertura por deslocamento em interconexão com as demais operadoras em todo o território nacional.

A Empresa deverá informar na proposta apresentada na licitação para qual velocidade será reduzido o tráfego de dados, após atingimento do limite da franquia do pacote de dados.

O serviço de transmissão de dados contratado deverá contemplar a possibilidade de se utilizar acesso em todas nas Unidades da Federação onde a contratada possua área de cobertura de rede celular, sem custos adicionais para a contratante, de forma automática, sem necessidade de solicitação ou configuração adicional.

Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea nominal mínima de 40% (quarenta por cento) da velocidade de 1 Mbps para 3G, 4 Mbps para 4G e a velocidade disponível na área local nos casos de 2G.

Considerando todas as conexões à Internet, a média mensal da velocidade não deve ser inferior a 80% da velocidade ofertada ao cliente.

A CONTRATADA não poderá cobrar por serviços adicionais tais como habilitação e identificação de chamadas.

O serviço de roaming nacional deverá ocorrer de forma automática, sem a necessidade de habilitação do aparelho ou de qualquer outro equipamento, em todo o território nacional, através de rede própria ou de outras operadoras, sem ônus.

Quando utilizado o pacote de dados em sua totalidade o mesmo não deverá ser bloqueado, mas deverá ter a sua velocidade reduzida.

Quando utilizado o pacote de voz em sua totalidade do Roaming Internacional o mesmo deverá ser bloqueado.

A operadora deverá garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

O prazo de vigência do contrato é de 30 (trinta) meses, prorrogáveis por igual período por interesse das partes até o limite de 120 (cento e vinte) meses.

## **2.2 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EMPRESA**

Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

A Empresa vencedora deverá emitir um Atestado de Capacidade Técnica em papel timbrado a fim de que comprove o fornecimento dos serviços. O atestado deverá conter as seguintes informações:

- A assinatura do responsável da empresa privada ou órgão público que está emitindo o atestado;
- Razão social da empresa privada ou órgão público que está emitindo o atestado;
- CNPJ da empresa privada ou órgão público que está emitindo o atestado;
- Endereço da empresa privada ou órgão público que está emitindo o atestado;
- Razão social da empresa contratada na licitação;
- CNPJ da empresa contratada na licitação;
- Endereço da empresa contratada na licitação;
- Lista dos produtos que a empresa contratada forneceu ou dos serviços que a empresa contratada executou;
- As quantidades, a duração e o período do contrato;
- O grau de satisfação da empresa privada ou órgão público que está emitindo o atestado.

A Empresa licitante deverá comprovar, através de Relatório, sinal de cobertura de relativa intensidade na área da Organização Militar e também na cidade de Lagoa Santa – MG.

Com relação aos critérios de qualificação técnica exigidos pela contratada, esta deverá possuir, obrigatoriamente, autorização pela ANATEL para prestação do serviço de SMP.

- Possuir cobertura em todo o território nacional.
- Possuir cobertura no local onde será prestado o serviço.

Durante a execução do serviço a contratada deverá, obrigatoriamente, atentar quanto aos requisitos técnicos da ANATEL para execução dos serviços de telefonia móvel – SMP, conforme as legislações em vigor.

## **2.3 REQUISITOS DA EMPRESA**

A CONTRATADA deverá fornecer número telefônico para registro das reclamações sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana.

A operadora deverá permitir bloquear os serviços contratados, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço, sem qualquer ônus, dentro do prazo de 24 (vinte e quatro) horas, quando solicitado pelo CONTRATANTE, conforme Resolução nº 477, de 07 de agosto de 2007, Art. 34.

A CONTRATADA deverá disponibilizar os serviços de chamada em espera, desvio de chamada, consulta, conferência, identificação de chamada, correio de voz, SMS (Short Message Service) bidirecional, ícones de serviços como correio de voz, SMS e MMS.

A Empresa deverá possuir ferramenta de gestão online das linhas moveis, permitindo a gestão dos pacotes de voz e dados, com no mínimo os seguintes serviços:

- Controlar o consumo de minutos, por linha;
- Controlar o uso de ligações LDN por linha;
- Configurar operadora para ser utilizada nas ligações LDN;
- Consultar relatórios de consumo por linha;
- Agrupar as assinaturas em centros de custos (grupos);
- Bloquear e desbloquear linhas;
- Bloquear e desbloquear serviços;
- Disponibilizar no mínimo dois perfis de acesso para o gestor do contrato;

A empresa deverá fornecer aparelhos em comodato, sendo novos e homologados pela ANATEL, de acordo com a resolução nº 242 de 30 de novembro de 2000.

Para execução do contrato a CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes materiais:

- A CONTRATADA deverá disponibilizar os aparelhos tipo I, II, e Mini Modens necessários, em regime de comodato, nas quantidades estimadas e características estabelecidas;
- A CONTRATADA deverá oferecer, no mínimo, dois modelos para (aparelhos móveis e Mini Modens) para escolha da CONTRATANTE, que atendam as características especificadas;

- A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico aos aparelhos fornecidos em comodato durante os primeiros 12 meses conforme vigência da garantia. Caso algum equipamento apresente defeito durante os primeiros 7 dias de uso, o mesmo deverá ser substituído por um novo, sem ônus para a CONTRATANTE. Após este período e durante a garantia, o equipamento com defeito deverá ser enviado para a Assistência técnica indicada pelo Fabricante. Caso o defeito não tenha sido causado por mau uso, o equipamento será consertado ou substituído a critério do Fabricante. Atendendo o prazo de reparo previsto no Código de Defesa do Consumidor;
- Se durante o contrato algum aparelho apresentar defeito ainda na garantia ou após, sendo que esse defeito não foi causado por mau uso a empresa deverá enviar um novo aparelho para substituir o defeituoso;
- Os equipamentos a serem recolhidos ou eventualmente substituídos, devem sê-lo feito pela CONTRATADA em até 30 dias, contados da notificação ou abertura da solicitação de recolhimento ou substituição;
- Visando garantir a qualidade na prestação do serviço, nas prorrogações contratuais, a cada 30 meses, poderá ser solicitado pela Contratante a troca de todos os aparelhos ou a quantidade que a contratante julgar necessário dentro dos limites contratados em regime comodato, devendo a contratada, atender a solicitação no prazo máximo de 30 dias a contar da data da solicitação.
- No caso de renovação por período inferior a 30 meses, não haverá a obrigatoriedade de troca dos aparelhos;
- Em caso de furto, roubo ou dano causado por uso/desgaste natural, a empresa contratada, mediante solicitação da Contratante, deverá providenciar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a entrega de outro aparelho habilitado, nas mesmas condições e sob o regime de comodato;
- A empresa deverá fornecer no mínimo 2 aparelhos para que sejam utilizados como backup;
- A empresa deverá fornecer os chip sem custo adicional e mais 10% de chips como backup, baseado na quantidade de linhas contratadas;
- Os aparelhos fornecidos pela licitante vencedora serão devolvidos ao final da vigência contratual, no estado em que se encontrarem, não cabendo nenhum ressarcimento por parte da Contratante e deverão ser recolhidos pela Contratada no prazo máximo de 30 dias corridos, após o encerramento do contrato;
- Os mini modems utilizarão apenas serviços de transmissão de dados;

## 2.4 CARACTERÍSTICAS DOS APARELHOS A SEREM DISPONIBILIZADOS

Os aparelhos serão os tipos I, II, e Mini-Modem, deverão atender as seguintes configurações mínimas, conforme as tabelas a seguir:

Smartphone:

| DESCRIÇÃO       | TIPO I    | TIPO II   |
|-----------------|-----------|-----------|
| PROCESSADOR     | Octa-core | Octa-Core |
| MEMÓRIA RAM     | 6 GB      | 4 GB      |
| MEMÓRIA INTERNA | 128 GB    | 64 GB     |
| CÂMERA          | 12 Mpx    | 12 Mpx    |

Mini-Modem:

|                 |                                      |
|-----------------|--------------------------------------|
| DESCRIÇÃO       | Mini-Modem 4G Tipo STICK Conexão USB |
| COMPATIBILIDADE | Windows 7, 8, 10 e Mac OS            |

### **3 LOCAL DE ENTREGA**

#### **3.1 ENDEREÇO DE ENTREGA**

A prestação dos serviços deverá ser realizada no respectivo endereço:

- a. GRUPAMENTO DE APOIO DE LAGOA SANTA (GAP-LS) - Av. Brigadeiro Eduardo Gomes s/n, Bairro Vila Asas/ Lagoa Santa – MG.

## **4 CONDIÇÕES E CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO E ENTREGA**

### **4.1 Do recebimento dos aparelhos**

O prazo de entrega dos bens (aparelhos celulares, mini-modem e SimCad) será de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da assinatura do contrato, em remessa única ou parcelada.

Os aparelhos deverão ser entregues na ASTIC-2 (Assessoria de Tecnologia da Informação e Comunicação) a seção será a responsável pelo recebimento, os aparelhos deverão ser entregues ao Gestor do Contrato, realizar o agendamento da entrega através dos telefones (31) 2112-9510 e (31) 3689-3535.

A entrega deverá ser realizada de segunda a quinta-feira das 08 às 16 hs.

### **4.2 Do recebimento provisório**

Os bens serão recebidos provisoriamente no prazo de 5 (cinco) dias corridos após a entrega dos aparelhos, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 10(dez) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

### **4.3 Do recebimento definitivo**

Os bens serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

### **4.4 Do recebimento da fatura**

Após o fechamento do ciclo de faturamento, as faturas deverão ser disponibilizadas através de portal de gestão. Além disso, poderão ser enviadas também para e-mail do gestor devidamente cadastrado junto a CONTRATADA, não havendo a necessidade de ser enviada impressa para o endereço do CONTRATANTE.

As faturas deverão conter detalhamento dos serviços prestados, individualizado por número, de forma a permitir o acompanhamento dos fiscais do contrato. Além disso, as faturas deverão conter todos os tributos e encargos, conforme os preços contratados no processo licitatório.

A data de vencimento das faturas deverá ser no mínimo de 30 dias após a data de emissão.

O pagamento será feito mensalmente com base nos preços constantes da proposta da CONTRATADA apresentada na licitação, subtraído de eventuais ajustes (descontos/glosas) em função do não cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste documento.

Nos casos que for identificado cobranças indevidas na fatura, a mesma será contestada e será paga somente após as devidas correções.

A CONTRATANTE efetuará o pagamento apenas dos serviços efetivamente utilizados.

Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, a Equipe de Fiscalização do contrato apurará o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato (item 4 do ANEXO VIII-A da IN nº 05/2017).

O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

## 5 EXECUÇÃO DO SERVIÇO

A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

Após a assinatura do Contrato, haverá a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, que passarão a representar a CONTRATANTE durante a implantação e execução dos serviços, nos termos da IN 05/2017 SEGES/MPDG.

O Fiscal ou Gestor nomeado deverá informar, no ato da assinatura do contrato, a lista de números que sofrerão a portabilidade numérica.

A portabilidade dos números funcionais deverá ocorrer sem custo adicional.

A portabilidade deverá ocorrer no prazo máximo de 3 dias úteis, conforme estabelecido pelo ANATEL na Resolução nº 460/2007.

A CONTRATADA apresentará um Preposto, por meio de seu representante legal da Contratada. A apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

A execução dos serviços será iniciada em até 30 dias corridos após a solicitação da Contratante, o prazo supramencionado poderá ser prorrogado a critério da CONTRATANTE.

O serviço será prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas. Sendo, quaisquer interrupções não programadas.

Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta. Na hipótese de ocorrência de interrupção total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo 4 (quatro) horas, sob penalidade de multa;

A Contratada deverá comunicar por escrito, à equipe de fiscalização do contrato, quando da verificação de condições inadequadas para a prestação do serviço ou da iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do Contrato.

Os Pacotes de Dados, deverão ser habilitados com as franquias mínimas estabelecidas nas especificações dos itens, incluindo a assinatura de provedor de acesso à Internet, com garantia de Taxa de Transmissão Instantânea nominal mínima de 40% (quarenta por cento) da velocidade de 1 Mbps para 3G, 4 Mbps para 4G e a velocidade disponível na área local nos casos de 2G, sempre obedecendo as normativas da ANATEL.

A redução de velocidade de dados, é prevista após o cliente atingir o limite contratado, quando atingido o limite mensal a Contratada deverá manter o serviço operante, sendo proibido a cobrança adicional por tráfego excedente, podendo aplicar limitação de taxa de transmissão, sendo a mesma normalizada no próximo ciclo.

Providenciar o serviço referente a bloqueio de linhas móveis quando solicitado pela CONTRATANTE no prazo máximo de 24 horas. A CONTRATADA não poderá cobrar por ligações e/ou serviços a partir da referida solicitação de bloqueio. Tal cobrança apenas poderá ocorrer quando da solicitação de desbloqueio pela CONTRATANTE e o restabelecimento completo da prestação do serviço pela CONTRATADA.

Providenciar em até 2 dias úteis a reparação, no caso de identificação de clonagem, de forma que não haja interrupção dos serviços, devendo permanecer o mesmo número do chip substituído.

Atender às solicitações de serviços de habilitação, troca de número, entrega de aparelhos ou qualquer outro tipo de serviço eventualmente requerido, somente por Preposto designado.

## 6 GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

Após a assinatura do Contrato, haverá a nomeação de Gestor e Fiscal que passarão a representar a CONTRATANTE durante a implantação e execução dos serviços.

O Gestor da Execução do Contrato nomeado terá como atribuição coordenar as atividades dos outros fiscais, bem como dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outros. Ou seja, é o agente da administração responsável pelo acompanhamento da relação jurídica do contrato.

O Fiscal Técnico tem como atribuição acompanhar e avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, deve aferir se a quantidade, a qualidade, o tempo e o modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no ato convocatório (IMR), para efeito de pagamento conforme o resultado, podendo ser auxiliado pela fiscalização pelo usuário. O Fiscal Técnico deverá ter conhecimento técnico compatível com o objeto do contrato.

O fiscal setorial poderá exercer, na localidade constante na sua designação, as atribuições do fiscal administrativo e/ou do fiscal técnico, a depender da necessidade do contrato.

## 7 MEDIÇÃO DE RESULTADOS

A aferição do resultado dos serviços prestados pela Contratada será realizada mensalmente por meio dos indicadores abaixo, sendo que o pagamento será proporcional ao atendimento das metas estabelecidas.

| <b>Indicador 1</b>                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cobrança correta de serviços e tarifas</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Item</b>                                   | <b>Descrição</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Finalidade</b>                             | Garantir um atendimento adequado às demandas do órgão.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Meta a cumprir</b>                         | Envio correto da cobrança dos serviços prestados.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Instrumento de medição</b>                 | Faturas recebidas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Forma de acompanhamento</b>                | Relatório mensal, comunicações do fiscal do Contrato e faturas recebidas.                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Periodicidade</b>                          | Mensal                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Mecanismo de Cálculo</b>                   | A fatura será verificada e valorada individualmente em caso de reincidência da incorreção.                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Início da Vigência</b>                     | Data de assinatura do contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Faixas de ajuste no pagamento</b>          | Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago.<br>Se for a primeira ocorrência de cobrança indevida, a contratada será notificada.<br>Se ocorrer reincidência, será pago 97% do valor da fatura mensal.<br>Se ocorrerem novas reincidências, será pago 94% do valor da fatura mensal. |
| <b>Sanções</b>                                | Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando ocorrer a terceira reincidência da ocorrência.                                                                                                                                                                                               |
| <b>Observações</b>                            | Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior |

| <b>Indicador 2</b>                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cobertura de sinal</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Item</b>                          | <b>Descrição</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Finalidade</b>                    | Garantir o atendimento adequado para execução do serviço.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Meta a cumprir</b>                | Cobertura de sinal no local de execução do contrato                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Instrumento de medição</b>        | Relatórios Técnicos, comunicações do fiscal do Contrato através de e-mail e SAU                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Forma de acompanhamento</b>       | Relatório mensal                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Periodicidade</b>                 | Mensal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Mecanismo de Cálculo</b>          | A fatura será verificada e valorada individualmente.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Início da Vigência</b>            | Data de assinatura do contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Faixas de ajuste no pagamento</b> | Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago.<br>Se for a primeira ocorrência por falta de cobertura de sinal, a contratada será notificada.<br>Se ocorrer reincidência, será pago 97% do valor da fatura mensal.<br>Se ocorrerem novas reincidências, será pago 94% do valor da fatura mensal. |
| <b>Sanções</b>                       | Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando ocorrer a terceira reincidência da ocorrência.                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Observações</b>                   | Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior            |

| <b>Indicador 3</b>                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Interrupção total da prestação dos serviços</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Item</b>                                        | <b>Descrição</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Finalidade</b>                                  | Garantir a correta execução dos serviços contratados sem interrupção.                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Meta a cumprir</b>                              | Prestação dos serviços de forma contínua ininterrupta.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Instrumento de medição</b>                      | Comunicados e solicitações através de e-mail e SAU                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Forma de acompanhamento</b>                     | Relatório mensal e comunicações do fiscal do Contrato.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Periodicidade</b>                               | Mensal                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Mecanismo de Cálculo</b>                        | A fatura será verificada e valorada individualmente.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Início da Vigência</b>                          | Data de assinatura do contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Faixas de ajuste no pagamento</b>               | Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago.<br>Se a interrupção dos serviços for superior a 30 minutos e inferior ou igual a 2 horas, será pago 95% do valor da fatura mensal.<br>Se a interrupção dos serviços for superior a 2 horas, será pago 90% do valor da fatura mensal.   |
| <b>Sanções</b>                                     | Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando ocorrer a terceira reincidência da ocorrência.                                                                                                                                                                                               |
| <b>Observações</b>                                 | Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior |

## **8 RESULTADOS PRETENDIDOS**

Os resultados pretendidos, com a contratação dos serviços de telefonia móvel são os seguintes:

- a) Um contrato que seja vantajoso para Administração;
- b) Garantir a continuidade da prestação dos Serviços de Telefonia Móvel;
- c) Garantir que os serviços sejam prestados conforme as especificações estabelecidas neste caderno de especificações técnicas;
- d) Garantir que os serviços sejam prestados com alto grau de qualidade;

## **9 SUSTENTABILIDADE**

Aparelhos antigos substituídos, embalagens, peças, baterias usadas e demais materiais deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental, em conformidade com a legislação (Lei nº 12.305/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos) e os preceitos de preservação ambiental.

## **10 DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **10.1 VIGÊNCIA**

O presente Caderno entrará em vigor para as contratações previstas no Plano de Aquisições e Contratações de 2023 da Guarnição Aeronáutica de Belo Horizonte.

### **10.2 ATUALIZAÇÃO**

A atualização da presente instrução é da responsabilidade da ASTIC-2 (ASSESSORIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO) do GAP-LS, em coordenação com os demais setores.

### **10.3 SITUAÇÃO NÃO PREVISTA**

As situações não previstas serão submetidas à apreciação do Chefe do GAP-LS.

## 11 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANATEL – Agência Nacional Telecomunicações.

KARDEC, A.; NASCIF, J. Manutenção: função estratégica. 3a. ed. São Paulo: Qualitymark, 2009.

BRASIL. Comando da Aeronáutica. DIREF. *Manual de Contratações Públicas do COMAER*. Portaria DIREF nº 4/SUCONV-1 de 15 de abril de 2020.

Elaborado por:

KEDIMA KELE DAS GRAÇAS REIS 2º TEN QOCON ANS  
Chefe da Assessoria da Tecnologia da Informação e Comunicação do GAP-LS



MINISTÉRIO DA DEFESA  
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

|                               |                                                                                                                                   |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Documento:                    | Apendice C-Caderno Esp Tec-Telefonia MoveI                                                                                        |
| Data/Hora de Criação:         | 03/05/2023 18:17:06                                                                                                               |
| Páginas do Documento:         | 24                                                                                                                                |
| Páginas Totais (Doc. + Ass.)  | 25                                                                                                                                |
| Hash MD5:                     | 2f2ae61d67dfb11f1da10e925c35d7c6                                                                                                  |
| Verificação de Autenticidade: | <a href="https://autenticidade-documento.sti.fab.mil.br/assinatura">https://autenticidade-documento.sti.fab.mil.br/assinatura</a> |

Este documento foi assinado e conferido eletronicamente com fundamento no artigo 6º, do Decreto nº 8.539 de 08/10/2015 da Presidência da República pelos assinantes abaixo:

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 2º Ten KEDIMA KELE DAS GRAÇAS REIS no dia 03/05/2023 às 15:24:02 no horário oficial de Brasília.