

TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇO**1. OBJETO:**

1.1. “Contratação de empresa especializada em telecomunicações, que possua outorga da ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações para prestação de serviço, de natureza continuada, de Telefonia Móvel Pessoal (SMP), com internet móvel e agregando também a disponibilização das estações móveis (aparelhos) em regime de COMODATO para atender às necessidades da Prefeitura Municipal de Três Lagoas – MS”, conforme características e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

(X) Natureza Comum

() Natureza Especial

ITEM	CÓD. INTERNO	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	313.002.521	PACOTE DE SERVIÇOS MOVEIS EMPRESARIAL TIPO 1 COM APARELHO EM COMODATO: Assinatura mensal de linha de voz, com ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3) ilimitadas, envio de SMSs (limitados a 1.500 por mês), roaming nacional ilimitado, acesso à caixa postal / secretária eletrônica ilimitado, franquia mínima de dados de 20 GB, fornecimento de smartphone em comodato e WhatsApp ilimitado (Enviar e receber mensagens de texto, áudio, vídeo e foto, chamadas de voz e vídeo). <u>Memória RAM:</u> Mínimo de 8 GB. <u>Armazenamento Interno:</u> Mínimo de 256 GB. <u>Tela:</u> Mínimo de 6.1 polegadas, com resolução HD+ ou superior. <u>Bateria:</u> Capacidade mínima de 4.000 mAh. <u>Conectividade:</u> Suporte a redes 5G, 4G, Wi-Fi (802.11 a/b/g/n/ac) e Bluetooth 5.0. <u>Homologação:</u> Aparelhos devidamente homologados pela ANATEL para uso no Brasil.	UN	50 (x12 meses) = <u>600 unidades</u>
2	313.002.522	PACOTE DE SERVIÇOS MOVEIS EMPRESARIAL TIPO 2 COM APARELHO EM COMODATO: Assinatura mensal de linha de voz, com ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3) ilimitadas, envio de SMSs (limitados a 1.000 por mês), roaming nacional ilimitado, acesso	UN	500 (x12 meses) = <u>6000 unidades</u>



		à caixa postal / secretária eletrônica ilimitado, franquia mínima de dados de 10 GB, fornecimento de smartphone em comodato e WhatsApp ilimitado (Enviar e receber mensagens de texto, áudio, vídeo e foto, chamadas de voz e vídeo). <u>Memória RAM</u>: Mínimo de 4 GB. <u>Armazenamento Interno</u>: Mínimo de 128 GB. <u>Tela</u>: Mínimo de 6.1 polegadas, com resolução HD+ ou superior. <u>Bateria</u>: Capacidade mínima de 4.000 mAh. <u>Conectividade</u>: Suporte a redes 5G, 4G, Wi-Fi (802.11 a/b/g/n/ac) e Bluetooth 5.0. <u>Homologação</u>: Aparelhos devidamente homologados pela ANATEL para uso no Brasil.		
--	--	--	--	--

1.1.1. As quantidades fixas dos itens (50 e 500 respectivamente para os itens 1 e 2) foram multiplicadas por 12 (referente a 12 meses de vigência contratual). E esses valores serão reduzidos mensalmente (conforme forem sendo utilizados e cobrados) em observância ao tópico 6.7.2 deste Termo de Referência (e também ao tópico 1.1 do "ANEXO A").

1.1.2. Encontra-se no "ANEXO A" a descrição detalhada dos serviços.

1.2. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo conforme Decreto n.º 10.818, de 27 de setembro de 2021.

1.3. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme elementos constantes no Estudo Técnico Preliminar.

1.4. VIGÊNCIA DO CONTRATO:

1.4.1. O prazo de vigência da contratação é de **12 (doze) meses** contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado de acordo com os artigos 106 e 107 da Lei n.º 14.133, de 2021.

1.4.1.1. O fornecimento de serviços é enquadrado como continuado tendo em vista que se trata de um serviço essencial e habitual para a Administração, visando atender a uma necessidade permanente ou prolongada, de modo que sua interrupção comprometeria as atividades da Prefeitura Municipal de Três Lagoas (comunicação de voz e dados), enquadrando-se como serviço de manutenção da atividade administrativa, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando que proporciona a redução dos custos e da



burocracia inerentes a uma nova licitação a cada exercício financeiro, gerando maior segurança jurídica e estabilidade na prestação do serviço.

1.5. DO LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA:

1.5.1. Os serviços deverão ser entregues no seguinte endereço: Rua Dr. Oscar Guimarães, 541 - Centro - Três Lagoas/MS conforme condições estabelecidas no **item 5** deste instrumento.

1.6. DA GARANTIA:

1.6.1. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

2.1. A contratação pretendida é a prestação de serviço de telefonia móvel pessoal (SMP – Serviço Móvel Pessoal), o qual, por sua vez, representa uma das mais importantes ferramentas administrativas por disponibilizar uma comunicação rápida, em diversas localidades, para atender às necessidades da Prefeitura Municipal de Três Lagoas - MS.

2.2. Nesse sentido, sabe-se que é imprescindível a constante troca de informações entre as diversas unidades da Administração Pública Municipal para a manutenção do fluxo de trabalho de maneira eficiente e eficaz. Seja para contato com o cidadão ou entre servidores de locais diversos. Além disto o uso de ferramentas de comunicação permite não só manter a agilidade na condução das demandas diárias, como também viabilizar o uso dos sistemas automatizados implantados via WEB.

2.3. Atualmente este serviço é suportado pelo Contrato Nº 012/2023, o qual atende a Prefeitura de Três Lagoas - MS, com serviços de voz e de banda larga móvel de cobertura nacional e aparelho em comodato, bem como suporta o Roaming com serviços de voz e de banda larga móvel, para cobertura de todo território nacional.

2.4. Esse referido contrato foi elaborado à época (protocolo no sistema do TL Digital em 2022) para atender a administração municipal com 1.671 unidades (145 linhas do tipo 1 e 1.526 linhas do tipo 2). No entanto, devido à aprovação de diversas leis municipais ao longo desse ano de 2025 (Lei municipal nº 4.262/2025; Lei municipal nº 4.275/2025; Lei municipal nº 4.297/2025; Lei municipal nº 4.336/2025), houve uma alteração significativa na estrutura administrativa da prefeitura, sendo necessária uma reorganização na distribuição das linhas.

2.5. Diversos departamentos foram alterados, unificados, extintos ou transferidos de Secretarias, o que resultou em inúmeras transferências de servidores para outros locais de trabalho (e até mesmo em exonerações). Após



essas adaptações realizadas nos últimos meses, a equipe técnica da Secretaria Municipal de Administração conduziu um novo levantamento de linhas telefônicas. A análise detalhada das necessidades atuais resultou em uma nova quantidade de linhas necessárias para atender a prefeitura: 50 do tipo 1 e 500 do tipo 2.

2.6. A estimativa das quantidades foi baseada no levantamento realizado pela Secretaria demandante, através dos elementos dispostos no Estudo Técnico Preliminar.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:

3.1. A solução que será abordada neste instrumento é composta pela contratação de uma empresa especializada em telecomunicações, devidamente outorgada pela ANATEL. A solução visa fornecer um serviço completo e integrado de telefonia móvel para a Prefeitura Municipal de Três Lagoas, que inclui o fornecimento de serviços de voz, dados e a disponibilização de estações móveis (aparelhos) em regime de comodato. A contratação dessa solução integrada visa otimizar a comunicação e a operação dos servidores públicos, garantindo a eficiência e a disponibilidade de recursos essenciais para as atividades diárias.

3.2. Os **serviços de telefonia móvel** a serem fornecidos devem abranger a internet móvel ilimitada, com velocidade adequada para as necessidades de trabalho, como acesso a e-mails, aplicativos de gestão, videoconferências e navegação na web. Adicionalmente, a solução deve incluir minutos de voz e SMS ilimitados para qualquer operadora, em chamadas locais e interurbanas. Os aparelhos, por sua vez, serão fornecidos pela empresa contratada em regime de comodato. Eles deverão ser novos, de marca reconhecida e com especificações técnicas que atendam plenamente às demandas da prefeitura. A quantidade de aparelhos será definida em contrato, conforme a necessidade de cada setor.

3.3. No que diz respeito à **manutenção e assistência técnica**, a empresa contratada será a única e exclusiva responsável por toda a gestão do ciclo de vida dos aparelhos e dos serviços, sem qualquer custo adicional para o município. A contratada deverá disponibilizar um canal de suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para garantir a solução rápida de problemas. Em caso de defeito ou falha técnica nos aparelhos, a empresa deverá providenciar a substituição imediata, em um prazo máximo a ser estabelecido em contrato, mantendo um estoque de aparelhos sobressalentes para esse fim.

3.4. Por fim, a **atualização tecnológica** é um ponto crucial da solução. A empresa deve se comprometer a garantir que os aparelhos fornecidos se mantenham atualizados e em bom estado de uso ao longo da vigência do contrato (os aparelhos devem ser novos, com no máximo 2 anos de fabricação contados a partir da data de assinatura de um eventual Termo Aditivo, para evitar o fornecimento de modelos obsoletos). Caso os modelos se tornem obsoletos, a contratada deverá apresentar propostas para sua substituição por



modelos mais modernos, a fim de manter a qualidade do serviço sem prejudicar a eficiência das operações da prefeitura.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

4.1. A contratada deverá ser empresa de telecomunicações **outorgada e regular perante a ANATEL**, apta a prestar o Serviço Móvel Pessoal (SMP) em todo o território nacional.

4.2. A contratada deverá **fornecer linhas móveis corporativas ativas**, com serviços de voz, dados e SMS, em quantidade e condições definidas neste Termo de Referência, garantindo cobertura adequada em todo o Município de Três Lagoas/MS e regiões adjacentes de interesse público.

4.3. Os **aparelhos celulares deverão ser fornecidos em regime de comodato**, novos e homologados pela ANATEL, sendo de responsabilidade da contratada a substituição imediata em caso de defeito, falha de funcionamento ou obsolescência, durante toda a vigência contratual.

4.4. A contratada deverá **garantir suporte técnico e operacional contínuo (24x7)**, com canais de atendimento remoto e prazos de resposta compatíveis, assegurando a pronta solução de problemas e a substituição de aparelhos quando necessário.

4.5. Deverá ser observado integralmente o disposto na **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018)**, adotando medidas técnicas e administrativas de segurança da informação.

4.6. A contratada será responsável pela **migração e portabilidade das linhas atualmente em uso** pela Administração, sem prejuízo à continuidade do serviço.

4.7. A contratada deverá fornecer **relatórios mensais de utilização e desempenho** (voz, dados, SMS), sem custos adicionais, de forma a subsidiar o acompanhamento da execução contratual.

4.8. A contratada será responsável pelo **gerenciamento ambiental adequado** de resíduos eletrônicos e baterias, em observância à Resolução CONAMA nº 401/2008 e demais normas aplicáveis.

4.9. Caberá à contratada **treinar os gestores e fiscais do contrato** na utilização do sistema de gestão das linhas, bem como prestar novo treinamento em caso de substituição destes.

4.10. A cada solicitação da Prefeitura, ocorrerão as seguintes etapas:

4.10.1. Migração ou ativação da linha solicitada, com manutenção da numeração existente quando aplicável, observando-se as normas da ANATEL sobre portabilidade;

4.10.2. Disponibilização do aparelho em comodato, novo e homologado pela ANATEL, devidamente configurado para uso imediato;



4.10.3. Ativação dos serviços de voz e dados conforme os pacotes contratados;

4.10.4. Disponibilização do suporte técnico e operacional para a linha/aparelho ativado, durante todo o período de utilização;

4.10.5. Desativação da linha e recolhimento do aparelho em comodato, quando houver solicitação da Administração, cessando a cobrança a partir dessa data.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

5.1. O prazo de entrega dos serviços é de 10 (dez) dias, contados da Autorização de Fornecimento/Ordem de Serviço, em remessa parcelada, conforme solicitações da Administração.

5.1.1. Caso não seja possível a entrega na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 02 (dois) dias de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO QUE DESCREVE COMO A EXECUÇÃO DO OBJETO SERÁ ACOMPANHADA E FISCALIZADA:

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.3. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

6.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).



6.6. O (s) fiscal (is) do contrato acompanhará(ão) a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

6.7. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

6.7.1. **Conferência mensal dos relatórios de utilização** apresentados pela contratada, contendo informações sobre linhas ativas, consumo de voz, dados e SMS;

6.7.2. **Validação cruzada** entre os relatórios de utilização e a fatura mensal, de modo a assegurar que apenas as linhas efetivamente ativas sejam objeto de cobrança;

6.7.3. **Registro formal de ocorrências** relacionadas a falhas de cobertura, interrupção do serviço, defeitos em aparelhos ou descumprimento de prazos, para fins de apuração e eventual aplicação de sanções;

6.7.4. **Acompanhamento da portabilidade e migração de linhas**, garantindo que a transição entre operadoras ocorra sem prejuízo à continuidade do serviço;

6.7.5. **Solicitação de substituição de aparelhos** em caso de defeito ou mau funcionamento, observando o prazo contratual estabelecido;

6.7.6. **Monitoramento dos indicadores de desempenho** definidos no Termo de Referência (níveis de serviço, prazos de atendimento, disponibilidade mínima etc.), com elaboração de relatórios próprios pela fiscalização;

6.7.7. **Realização de reuniões periódicas**, presenciais ou remotas, com representante da contratada, para avaliação do desempenho do contrato e alinhamento de ajustes necessários;

6.7.8. **Comunicação formal de não conformidades** à contratada, com prazos para saneamento, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste Termo de Referência.

7. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO:

7.1. RECEBIMENTO DO OBJETO:

7.1.1. Os serviços contratados serão considerados recebidos **provisoriamente**, de forma sumária, no ato da apresentação da Nota Fiscal/Fatura e dos relatórios de utilização (linhas ativas, consumo de voz, dados e SMS), pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade



com as condições estabelecidas no Termo de Referência e na proposta vencedora.

7.1.2. Os serviços poderão ser **rejeitados, no todo ou em parte**, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as condições contratuais, hipótese em que a contratada **deverá proceder às devidas correções ou ajustes no prazo de 5 (cinco) dias**, sem ônus adicional à Administração e sem prejuízo da aplicação de penalidades cabíveis.

7.1.3. O recebimento **definitivo** ocorrerá a cada competência mensal, após a conferência e validação dos relatórios de utilização e da fatura apresentada, mediante atesto da fiscalização contratual, em prazo não superior a **10 (dez) dias úteis**.

7.1.4. O prazo para recebimento definitivo poderá ser **excepcionalmente prorrogado**, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências adicionais para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

7.1.5. O prazo para solução, pela contratada, de eventuais inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou instrumento equivalente, verificadas pela Administração, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

7.1.6. O recebimento provisório ou definitivo **não excluirá a responsabilidade da contratada** quanto à continuidade e qualidade da prestação do serviço, nem a responsabilidade civil ou ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7.2. DO PAGAMENTO:

7.2.1. O pagamento será efetuado de acordo com o fornecimento ou cronograma, no prazo de até 30 (trinta) dias mediante apresentação da Nota Fiscal ou documento equivalente, devidamente atestada, juntamente das certidões de regularidade fiscal em plena validade, previstas na Lei 14.133/2021.

7.2.2. A Contratada deverá obrigatoriamente encaminhar os seguintes documentos quando da entrega:

7.2.2.1. Nota Fiscal ou documento equivalente gerada de acordo com o fornecimento das quantidades de itens ou serviços entregues e solicitados na Autorização de Fornecimento/Ordem de Serviço;



7.2.2.2. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e/ou Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

7.2.2.3. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

7.2.2.4. Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho;

7.2.2.5. Relatório mensal detalhado de utilização, contendo informações sobre linhas ativas, consumo de voz, dados e SMS, para conferência da fiscalização;

7.2.3. A falta de um dos documentos dispostos na Lei Federal nº 14.133/2021 e suas alterações, poderá implicar no não recebimento.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL.

8.2. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

8.2.1. Para fins de habilitação técnica, a licitante deverá comprovar possuir aptidão para o desempenho das atividades compatíveis com o objeto desta contratação, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

8.2.1.1. Registro junto à ANATEL:

8.2.1.1.1. Comprovação de outorga válida expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) para prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP), em conformidade com a legislação vigente.

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

9.1. O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso e será tornado público apenas e imediatamente após o julgamento das propostas.

9.1.1. A administração opta por não divulgar os valores referenciais. O sigilo do valor de referência é um auxiliar útil à Administração na busca pela proposta mais vantajosa, visto que, a depender da concorrência existente em razão do objeto, eventual divulgação poderia fazer o



licitante se restringir a obedecer ao limite estabelecido, afastando eventual negociação efetivamente proveitosa. Assim, a ânsia em maximizar a obtenção de oferta mais proveitosa justifica, por si só, que a informação quede restrita aos autos do processo administrativo, em anexo complementar, conforme possibilita o art. 24 da Lei 14.133/2021.

9.1.2. Destarte, a divulgação do orçamento pode comprometer uma das finalidades do procedimento licitatório, a seleção da proposta mais vantajosa, de modo que a avaliação dos princípios administrativos incutidos no certame de faça necessária, em especial quando de eventual requerimento de divulgação.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do Município deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

Recursos Orçamentários: 03.01.04.122.0003-2009.0000

Fonte: 1.500.0000

Natureza da Despesa: 3.3.90.39 – OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA

Ficha: 074

11. OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES:

11.1. Das sanções e Acordo de Nível de Serviço (ANS):

11.1.1. A CONTRATADA deverá cumprir os níveis de serviço estabelecidos. O descumprimento de qualquer um dos indicadores abaixo implicará na aplicação de sanções administrativas e glosa/multa, sem prejuízo de outras penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.

11.1.2. A CONTRATANTE, para fazer uso das penalidades aqui tratadas, considerará motivadamente a gravidade da falta, bem como, seus efeitos e as (re)incidências da CONTRATADA, graduando e ponderando a sua (in)aplicabilidade, e, ainda, nos casos em que admitida justificativa, apresentada em defesa escrita.

11.1.3. O ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – ANS, irá medir a qualidade dos serviços prestados, estabelecido por uma série de padrões de atendimento, e o seu descumprimento, acarretará perda de pontos à CONTRATADA, por meio de indicadores objetivos e mensuráveis, definidos a seguir:

11.1.3.1. a) A CONTRATADA, inicia o período de operação (mês), com 100 (cem) pontos.



- 11.1.3.2.** b) O faturamento mensal, será ajustado conforme a qualidade dos serviços prestados, de acordo com o número de pontos perdidos pela CONTRATADA, conforme abaixo:

PONTOS RESTANTES (no fechamento do faturamento mensal)	PERCENTUAL DO VALOR (a ser faturado no mês de referência)
≥ 95 pontos	100%
≥ 90 pontos e < 95 pontos	97,5%
≥ 85 pontos e < 90 pontos	95%
≥ 80 pontos e < 85 pontos	94%
≥ 75 pontos e < 80 pontos	93%
≥ 70 pontos e < 75 pontos	92%
< 70 pontos	90%

EXEMPLO (ilustração): Caso o valor de faturamento mensal, referente à execução do contrato, seja de R\$ 50.000,00, e a CONTRATADA, tenha finalizado o mês com 92 (noventa e dois) pontos, o valor total a ser faturado no mês de referência, será de 97,5% de R\$ 50.000,00, ou seja, o valor total a receber nesse mês, será de R\$ 48.750,00.

- 11.1.3.3.** c) De acordo com a tabela abaixo, será estabelecido as seguintes pontuações a serem acumuladas e descontadas (por período de operação):

DESCRIÇÃO	META	PONTOS A SEREM DESCONTADOS
Disponibilidade do serviço de voz e dados	> 99,5% ao mês	4 pontos
Prazo para substituição de aparelho	≤ 48 horas úteis	3 pontos
Prazo para ativação de nova linha	≤ 24 horas úteis	3 pontos
Velocidade mínima de download	≥ 10 Mbps em 95% das medições	2 pontos

11.1.4. Durante a vigência do contrato, o instituído ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – ANS, poderá sofrer alterações ou a renegociação dos níveis de serviços, preestabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA, deste que seja tecnicamente viável e justificado, não implique em acréscimo ou decréscimo



do valor contratual, além dos limites de 25% (vinte e cinco por cento), admitido pela Lei Federal nº 14.133/2021 ou não configure descaracterização dos serviços, objeto da presente contratação.

11.1.5. A aplicação das sanções financeiras não desobriga a CONTRATADA de corrigir as falhas e cumprir integralmente as obrigações contratuais.

Três Lagoas/MS, na data da assinatura digital.

Documento assinado digitalmente
 **FELIPE YOSHIO SADANO**
Data: 26/09/2025 18:26:55-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

FELIPE YOSHIO SADANO

Servidor responsável pelo Termo de Referência

(assinado digitalmente)

JARDEL PAUBER MATOS E SILVA

Secretário Municipal de Administração



ANEXO A - DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS

1. Disposições Gerais do Serviço

1.1. **Regime de execução e cobrança:** prestação **contínua e sob demanda**, com **pagamento exclusivo das linhas efetivamente ativas e em uso** no mês de referência – **Linhas que não estiverem sendo utilizadas não serão objeto de pagamento.**

1.2. **Âmbito:** atendimento às unidades administrativas do Município de Três Lagoas/MS, com cobertura no território municipal e localidades adjacentes de interesse público.

1.3. **Homologação e outorga:** operadora com **outorga vigente** para SMP e **regularidade** perante a ANATEL; aparelhos **homologados pela ANATEL.**

1.4. **Conformidades legais:** observância integral à **Lei nº 14.133/2021** e à **LGPD (Lei nº 13.709/2018)**; atendimento às normas aplicáveis de **segurança da informação** e de **logística reversa/ambiental** (Resolução CONAMA nº 401/2008 – baterias e resíduos eletrônicos).

1.5. **Gestão e transparência:** disponibilização de **portal/plataforma de gestão** e de **relatórios** previstos neste Anexo, para conferência e fiscalização do contrato.

2. Parâmetros Técnicos e Funcionais do Serviço (aplicáveis aos Tipos 1 e 2)

2.1. **Serviços de Voz/SMS/LDN:** chamadas locais (VC1) e interurbanas (VC2/VC3) **ilimitadas**; **SMS** com franquia mínima conforme o pacote (ver itens 3 e 4).

2.2. **Dados móveis e velocidade:** internet móvel 4G ou superior, com **velocidade nominal mínima de 20 Mbps (download) e 5 Mbps (upload)**, com **garantia de 80%** da velocidade contratada em **95% do tempo** (métrica de transmissão instantânea).

2.3. **Pós-franquia e continuidade:** ao término da franquia mensal (conforme o pacote), redução da velocidade para **≥ 128 kbps**, **sem custos adicionais** e **sem interrupção** até a renovação do ciclo mensal.

2.4. **Aplicativos com tráfego não descontado (zero-rating): WhatsApp** (mensagens de texto, áudio, vídeo, fotos e chamadas de voz/vídeo). Quando ofertado pela operadora, **Waze** e **Telegram** poderão ser considerados, mantendo-se a **não contabilização** desses usos na franquia de dados.

2.5. **Cobertura e disponibilidade:** cobertura de voz e dados em todo o Município de Três Lagoas/MS; **disponibilidade mensal** do serviço alinhada ao Acordo de Nível de Serviço (ANS/INS) do TR.

2.6. **Portabilidade e migração:** manutenção da **numeração existente** e execução da **portabilidade** das linhas atuais, conforme regulamentação da ANATEL, com planejamento para **continuidade sem impacto.**

2.7. **Parametrização de tarifação:** as chamadas deverão utilizar o **código da operadora contratada**; a operadora deverá **bloquear** chamadas originadas com código diverso, para **evitar tarifação indevida.**

2.8. **Gestão sob demanda (ciclo da linha): ativação/migração** mediante solicitação; **manutenção e suporte** durante o uso; **desativação** e **recolhimento** do aparelho em comodato quando solicitado, cessando a cobrança.

2.9. **Suporte e prazos de atendimento: central 24x7** (telefone/e-mail/portal);



prazos de atendimento e de **substituição de aparelhos** conforme ANS/INS (vide item 6).

2.10. **Segurança da informação e LGPD:** medidas técnicas e administrativas para proteção de dados (controle de acesso, criptografia em trânsito quando aplicável, gestão de incidentes, notificação em até 24h à Administração em caso de incidente relevante, logs de acesso no portal de gestão, perfis/permissões).

2.11. **Atualização tecnológica:** manutenção de **aparelhos atualizados** (sistema e segurança) ao longo do contrato, com **substituição** quando obsoletos, sem prejuízo à operação.

2.12. **Manutenção, garantia e reposição:** aparelhos **novos e de primeiro uso; substituição sem custo** por defeito de fabricação/mau funcionamento (uso normal) dentro do prazo contratual; **estoque de contingência** para trocas.

2.13. **Ambiental (resíduos):** coleta e destinação **ambientalmente adequadas** para baterias e equipamentos substituídos, nos termos da Resolução CONAMA nº 401/2008.

3. Pacote de Serviços Móveis Empresarial — Tipo 1 (com aparelho em comodato)

Destinação: Diretoria, Secretariado e funções gerenciais.

3.1. Serviços

- **Voz:** locais e interurbanas ilimitadas (VC1/VC2/VC3).
- **SMS:** mínimo **1.500** mensagens/mês.
- **Dados:** franquia mensal mínima de **20 GB**.
- **Roaming nacional:** **ilimitado**.
- **Caixa postal/secretária eletrônica:** **inclusa**.
- **Zero-rating:** WhatsApp (texto/áudio/vídeo/fotos e chamadas).
- **Pós-franquia:** **≥ 128 kbps** sem custo adicional, até o novo ciclo.

3.2. Aparelho em comodato

- **Homologação:** ANATEL; **novo** e de **primeiro uso**.
- **Processamento/Memória:** **RAM ≥ 8 GB**.
- **Armazenamento:** **≥ 256 GB**.
- **Tela:** **≥ 6,1"** com **Full HD+**.
- **Bateria:** **≥ 4.000 mAh**.
- **Conectividade:** **5G, 4G, Wi-Fi (802.11 a/b/g/n/ac), Bluetooth 5.0+**.
- **Atualizações:** sistema e segurança durante a vigência.
- **Substituição por defeito:** conforme ANS (vide item 6).



4. Pacote de Serviços Móveis Empresarial — Tipo 2 (com aparelho em comodato)

Destinação: Unidades administrativas, equipes operacionais e demais servidores.

4.1. Serviços

- **Voz:** locais e interurbanas ilimitadas (VC1/VC2/VC3).
- **SMS:** mínimo **1.000** mensagens/mês.
- **Dados:** franquia mensal mínima de **10 GB**.
- **Roaming nacional:** ilimitado.
- **Caixa postal/secretária eletrônica:** inclusa.
- **Zero-rating:** WhatsApp (texto/áudio/vídeo/fotos e chamadas).
- **Pós-franquia:** ≥ 128 kbps sem custo adicional, até o novo ciclo.

4.2. Aparelho em comodato

- **Homologação:** ANATEL; **novo** e de **primeiro uso**.
- **Processamento/Memória:** RAM ≥ 4 GB.
- **Armazenamento:** ≥ 128 GB.
- **Tela:** $\geq 6,1$ " com HD+.
- **Bateria:** ≥ 4.000 mAh.
- **Conectividade:** 5G, 4G, Wi-Fi (802.11 a/b/g/n/ac), Bluetooth 5.0+.
- **Atualizações:** sistema e segurança durante a vigência.
- **Substituição por defeito:** conforme ANS (vide item 6).

5. Rotinas de Execução sob Demanda (linha a linha)

- 5.1. **Solicitação:** emissão de ordem de serviço para **ativação** ou **migração** (com ou sem portabilidade).
- 5.2. **Ativação/Migração:** instalação/parametrização da linha e **entrega do aparelho** pronto para uso.
- 5.3. **Uso e suporte:** acompanhamento pela central 24x7 e pelo portal de gestão.
- 5.4. **Desativação/Recolhimento:** quando solicitado pela Administração; **cessação de cobrança** a partir da data da solicitação formal; **recolhimento** do aparelho em comodato.

6. Indicadores de Desempenho (SLA/INS) — referência para fiscalização e relatórios

Observação: os percentuais/tempos abaixo devem **estar alinhados** ao Item 11 do TR.



- 6.1. **Disponibilidade mensal do serviço de voz/dados:** $\geq 99,5\%$.
- 6.2. **Prazo de ativação de nova linha:** ≤ 24 horas úteis (quando tecnicamente viável).
- 6.3. **Prazo de substituição de aparelho (defeito/uso normal):** ≤ 48 horas úteis.
- 6.4. **Velocidade mínima aferida (95% das medições):** download ≥ 10 Mbps (como métrica de campo), mantendo **parâmetros contratuais** do item 2.2.
- 6.5. **Tempo de resposta da central de suporte:** conforme níveis acordados (ex.: chamadas críticas tratadas em até 2h).

7. Relatórios Obrigatórios (para medição e pagamento)

- 7.1. **Relatório Mensal de Utilização** (por linha): linhas **ativas/inativas**, consumo de **voz/dados/SMS**, datas de **ativação/desativação**, ocorrências de **roaming**, e **status**.
- 7.2. **Relatório Gerencial Consolidado:** histórico de **evolução** de linhas (ativas/inativas), **portabilidades**, **migrações**, **cancelamentos**, **substituições** e **chamados** do período.
- 7.3. **Relatório de Indicadores (SLA/INS):** resultados dos indicadores do item 6, com **comparação às metas**, **glosas** e **ações corretivas** quando aplicável.
- 7.4. **Exportação de dados:** extração em formato **CSV/XLSX** e **PDF**, sem custo adicional, mediante solicitação.

8. Segurança da Informação e Proteção de Dados (LGPD)

- 8.1. **Bases legais e finalidades** definidas pela Administração; **proibição** de tratamento para finalidades alheias ao contrato.
- 8.2. **Controles mínimos:** perfis e **segregação de funções** no portal; **registro de logs**; **credenciais** individuais; **comunicação segura**; políticas de **backup** e **retenção**.
- 8.3. **Gestão de incidentes:** **notificação em até 24 horas** à Administração quando houver risco/dano relevante a titulares; evidências e plano de remediação.
- 8.4. **Subcontratação:** vedada para tratamento de dados pessoais sem **anuência expressa** e **cláusulas de proteção** equivalentes.

9. Sustentabilidade e Logística Reversa

- 9.1. **Coleta, reutilização, reciclagem e destino** de baterias e equipamentos, conforme **Res. CONAMA nº 401/2008** e normas correlatas.
- 9.2. **Comprovação documental** do destino ambientalmente adequado quando solicitado.

