

ANEXO I-A**ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS****1. Escopo**

- 1.1. O presente anexo descreve os requisitos técnicos relacionados à prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) para comunicação de voz e dados (VC1), serviço de Longa Distância Nacional (VC2 e VC3), bem como serviço de roaming internacional, fornecimento de chips para serviço de acesso à Internet móvel com pacote de dados, originados dos dispositivos fornecidos para distribuição nas unidades do Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas - CAPGV e Unidades Administrativas distribuídas nos estados de AL, BA, CE, DF, ES, MA, MG, PB, PE, PI, RN, RJ, SE, SP, em regime de comodato.
- 1.2. O CONTRATADO assumirá a inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade dos serviços contratados e reconhece que o não atendimento dos níveis de serviços contratados pode resultar em impacto relevante nos negócios e nas operações do CONTRATANTE.
- 1.3. O CONTRATADO permitirá chamadas locais (VC1) e chamadas longa distância nacional (VC2 e VC3) a custo zero entre as linhas do contrato (M/M e M/F), para utilização dentro da área de cobertura do CONTRATADO.
- 1.4. O CONTRATANTE poderá solicitar ao CONTRATADO a facilidade de portabilidade numérica, devendo este manter os números e/ou a(s) faixa(s) de numeração utilizadas pelo CONTRATANTE, provenientes dos contratos vincendos, sem ônus, e independentemente da operadora do serviço a que esteja atualmente vinculado. Os prazos de portabilidade deverão seguir aos prazos vigentes definidos pela ANATEL.
- 1.5. O CONTRATADO não deverá cobrar os valores inerentes à taxa de habilitação dos aparelhos e dos chips, quando do início da prestação dos serviços.
- 1.6. Quanto à devolução dos equipamentos cedidos em comodato, a cada 20 (vinte) meses de uso ou quando do encerramento do Contrato, os bens dados em comodato serão transferidos ao COMODATÁRIO (usuário), mediante autorização prévia do COMODANTE (CONTRATADO).
- 1.7. Quanto à reposição de chips para fins de uso do CONTRATANTE, a solicitação será feita por funcionários ou colaboradores (previamente habilitados junto ao CONTRATADO), via correio eletrônico (e-mail) ou via 0800, sem ônus para o CONTRATANTE.

2. Tecnologia

- 2.1. A tecnologia de funcionamento deverá ser digital GSM, WCDMA, 2G, 3G, 4G e 5G ou outras tecnologias que venham a ser implementadas durante a vigência do contrato. A critério do CONTRATANTE, será exigida, dentre as tecnologias utilizadas pelo CONTRATADO, aquela que melhor atender às suas necessidades.
- 2.2. Nas dependências do CONTRATANTE onde houver provimento de mais de um tipo de tecnologia, ficará a critério do CONTRATANTE a escolha da mesma, prevalecendo a mais moderna.
- 2.3. Caso o CONTRATADO venha a disponibilizar nova tecnologia de funcionamento, o CONTRATANTE poderá solicitar sem ônus, a qualquer tempo, a migração para a nova tecnologia, se compatível com os dispositivos fornecidos. Caso os dispositivos fornecidos não sejam compatíveis, o CONTRATADO deverá informar ao CONTRATANTE quais os aparelhos dispõem em seu portfólio com suporte à nova tecnologia, por ocasião da próxima substituição.

3. Disponibilidade do Serviço

Os serviços deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

4. Suporte ao Cliente

4.1. Solicitação de Serviços

- 4.1.1. Os serviços e chamados técnicos serão solicitados via e-mail ou 0800, com geração de protocolo pelo CONTRATADO para acompanhamento e aferição.
- 4.1.2. As solicitações de habilitação de linhas serão efetuadas por funcionários autorizados pelo CONTRATANTE, devidamente credenciados junto ao CONTRATADO, por meio de e-mail ou de 0800.
- 4.1.3. As solicitações de serviço somente serão encerradas após o aceite do CONTRATANTE.

4.2. Atendimento e Suporte Técnico

- 4.2.1. O CONTRATADO deverá disponibilizar atendimento para abertura de chamado técnico aos gestores/administradores do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana por meio de serviço gratuito 0800.
- 4.2.2. O CONTRATADO deverá disponibilizar atendimento aos usuários, para bloqueio de acesso por perda ou roubo, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana por meio de serviço gratuito 0800.
- 4.2.3. O CONTRATADO disponibilizará acesso autorizado para no mínimo 5 (cinco) representantes do contratante (gestores/administradores do serviço) para registro de chamado técnico via serviço gratuito 0800.
- 4.2.4. O CONTRATADO deverá informar ao CONTRATANTE pela sua central de atendimento o status dos atendimentos solicitados.
- 4.2.5. Os aparelhos celulares fornecidos devem possuir garantia contra defeitos de fabricação, pelo prazo de 12 (doze) meses.
- 4.2.6. Os aparelhos com defeito de fabricação devem ser substituídos por equipamentos novos pelo CONTRATADO, do mesmo nível ou superiores aos padrões contratados, ou consertados pela assistência técnica autorizada do fabricante, sem custos para o CONTRATANTE.
- 4.2.7. Nos casos de perda, roubo, furto ou defeito ocasionado por mau uso comprovado por laudo técnico, fica o CONTRATANTE responsável pela reposição dos aparelhos extraviados, por equipamentos novos, do mesmo nível ou superiores aos padrões contratados.
- 4.2.8. O CONTRATADO substituirá os aparelhos em comodato por aparelhos novos, do mesmo nível ou superiores aos padrões contratados, quando completar o período de 20 (vinte) meses de uso de cada equipamento, de acordo com a solicitação do CONTRATANTE.
- 4.2.9. O CONTRATADO deverá observar os níveis mínimos de serviços contemplados no **Item 12 do Anexo denominado Tempo de Referência para a Execução dos Serviços – Níveis Mínimos de Serviço**, deste Anexo.

5. Confidencialidade e Segurança da Informação

O CONTRATADO deverá garantir o sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio dos serviços contratados e deverá garantir que seus empregados e representantes estejam inteiramente cientes das vulnerabilidades e dos riscos associados à segurança da informação.

6. Acompanhamento dos Serviços e Relatórios de Níveis de Serviço

6.1. Acompanhamento dos Serviços

6.1.1. Os níveis mínimos de serviço exigidos definidos serão apurados mensalmente.

6.2. Relatório de Níveis de Serviço

6.2.1. O CONTRATADO deverá consolidar e fornecer ao CONTRATANTE relatórios mensais com informações de acompanhamento do atendimento dos Níveis de Serviço, contendo as informações solicitadas nos indicadores especificados neste documento, em até 2 (dois) meses após o fechamento do mês da prestação do serviço.

6.2.2. O relatório deverá ser apresentado mensalmente e conter as informações de todos os registros de atendimento solicitados pelo Banco, independente do meio utilizado para o registro.

6.2.3. O formato do relatório deverá ser definido entre o CONTRATADO e o CONTRATANTE, e deverá prover, no mínimo, as seguintes informações:

6.2.3.1. número de abertura do chamado;

6.2.3.2. tipo de chamado (solicitação de serviço/chamado técnico);

6.2.3.3. serviço solicitado;

6.2.3.4. data e hora de abertura do chamado/solicitação;

6.2.3.5. data e hora da aplicação da solução/entrega do serviço.

6.2.4. O CONTRATADO deverá disponibilizar ao CONTRATANTE, a qualquer tempo, informações sobre a situação de atendimento do chamado técnico, bem como quaisquer outras informações sobre a situação da solução.

7. Especificação da Contratação

7.1. 278 municípios - AL (15); BA (56); CE (39); DF (1); ES (6); MA (27); MG (25); PB (18); PE (37); PI (18); RJ (1); RN (19); SE (15); SP (1): 2.016 (dois mil e dezesseis) linhas com voz, dados e aparelhos celulares, 755 (setecentos e cinquenta e cinco) linhas com somente voz e dados, 75 (setenta e cinco) linhas com somente dados:

UF	MUNICIPIO	CATEGORIAS						TOTAL CHIPS
		1	2	3	4	5	6	
AL	Arapiraca	0	0	1	6	0	0	7
AL	Batalha	0	0	1	4	0	0	5
AL	Coruripe	0	0	1	2	0	0	3
AL	Delmiro Gouveia	0	0	1	2	0	0	3
AL	Maceió	0	1	9	17	24	1	52

AL	Maragogi	0	0	1	2	0	0	3
AL	Mata Grande	0	0	1	2	0	0	3
AL	Olho D'água das Flores	0	0	1	2	0	0	3
AL	Palmeira dos Índios	0	0	1	3	0	0	4
AL	Penedo	0	0	1	4	0	0	5
AL	Rio Largo	0	0	1	2	0	0	3
AL	Santana do Ipanema	0	0	1	3	0	0	4
AL	São Miguel dos Campos	0	0	1	2	0	0	3
AL	União dos Palmares	0	0	1	3	0	0	4
AL	Viçosa	0	0	1	2	0	0	3
TOTAL		0	1	23	56	24	1	105

UF	MUNICIPIO	CATEGORIAS						TOTAL CHIPS
		1	2	3	4	5	6	
BA	Alagoinhas	0	0	1	5	0	0	6
BA	Andaraí	0	0	1	2	0	0	3
BA	Araci	0	0	1	2	0	0	3
BA	Barra da Estiva	0	0	1	2	0	0	3
BA	Barreiras	0	0	1	11	0	0	12
BA	Bom Jesus da Lapa	0	0	1	4	0	0	5
BA	Brumado	0	0	1	3	0	0	4
BA	Camacan	0	0	1	2	0	0	3
BA	Camaçari	0	0	1	5	0	0	6
BA	Campo Formoso	0	0	1	2	0	0	3
BA	Candeias	0	0	1	2	0	0	3
BA	Casa Nova	0	0	1	2	0	0	3
BA	Catu	0	0	1	2	0	0	3
BA	Cicero Dantas	0	0	1	4	0	0	5
BA	Conceição Do Coite	0	0	1	4	0	0	5
BA	Correntina	0	0	1	4	0	0	5
BA	Cruz Das Almas	0	0	1	3	0	0	4
BA	Dias Davila	0	0	1	2	0	0	3
BA	Euclides da Cunha	0	0	1	2	0	0	3
BA	Eunápolis	0	0	1	6	0	0	7
BA	Feira De Santana	0	0	1	7	0	0	8
BA	Guanambi	0	0	1	6	0	0	7
BA	Ibotirama	0	0	1	2	0	0	3
BA	Ilhéus	0	0	1	3	0	0	4
BA	Ipiaú	0	0	1	3	0	0	4
BA	Ipirá	0	0	1	2	0	0	3
BA	Irecê	0	0	2	5	3	0	10
BA	Itaberaba	0	0	1	5	0	0	6
BA	Itabuna	0	0	1	6	0	0	7
BA	Itamaraju	0	0	1	4	0	0	5
BA	Itapetinga	0	0	1	4	0	0	5
BA	Jacobina	0	0	1	4	0	0	5
BA	Jaguaquara	0	0	1	2	0	0	3
BA	Jequié	0	0	1	5	0	0	6

BA	Juazeiro	0	0	2	9	2	0	13
BA	Lauro De Freitas	0	0	1	3	0	0	4
BA	Luís Eduardo Magalhães	0	0	1	7	0	0	8
BA	Medeiros Neto	0	0	1	3	0	0	4
BA	Monte Santo	0	0	1	2	0	0	3
BA	Morro Do Chapéu	0	0	1	3	0	0	4
BA	Mundo Novo	0	0	1	2	0	0	3
BA	Paulo Afonso	0	0	1	4	0	0	5
BA	Porto Seguro	0	0	1	2	0	0	3
BA	Salvador	0	1	14	29	67	1	112
BA	Santa Maria da Vitória	0	0	1	4	0	0	5
BA	Santo Amaro	0	0	1	2	0	0	3
BA	Santo Antônio de Jesus	0	0	1	6	0	0	7
BA	Seabra	0	0	1	3	0	0	4
BA	Senhor do Bonfim	0	0	1	5	0	0	6
BA	Serrinha	0	0	1	2	0	0	3
BA	Simões Filho	0	0	1	5	0	0	6
BA	Teixeira de Freitas	0	0	1	5	0	0	6
BA	Tucano	0	0	1	2	0	0	3
BA	Valença	0	0	1	3	0	0	4
BA	Vitória da Conquista	0	0	3	10	8	0	21
BA	Xique-xique	0	0	1	2	0	0	3
TOTAL		0	1	73	240	80	1	395

UF	MUNICIPIO	CATEGORIAS						TOTAL CHIPs
		1	2	3	4	5	6	
CE	Acaraú	0	0	1	3	0	0	4
CE	Acopiara	0	0	1	2	0	0	3
CE	Aquiraz	0	0	1	3	0	0	4
CE	Aracati	0	0	1	3	0	0	4
CE	Barbalha	0	0	1	3	0	0	4
CE	Baturité	0	0	1	4	0	0	5
CE	Boa Viagem	0	0	1	4	0	0	5
CE	Brejo Santo	0	0	1	4	0	0	5
CE	Campos Sales	0	0	1	2	0	0	3
CE	Canindé	0	0	1	4	0	0	5
CE	CAPGV	8	24	113	282	298	64	789
CE	Cascavel	0	0	1	2	0	0	3
CE	Caucaia	0	0	1	3	0	0	4
CE	Crateús	0	0	1	4	0	0	5
CE	Crato	0	0	2	3	3	0	8
CE	Eusébio	0	0	1	3	0	0	4
CE	Fortaleza	0	1	12	47	56	1	117
CE	Granja	0	0	1	4	0	0	5
CE	Horizonte	0	0	1	3	0	0	4
CE	Iguatu	0	0	1	7	0	0	8
CE	Itapajé	0	0	1	2	0	0	3
CE	Itapipoca	0	0	1	5	0	0	6

CE	Jaguaribe	0	0	1	3	0	0	4
CE	Juazeiro do Norte	0	0	2	9	4	0	15
CE	Lavras da Mangabeira	0	0	1	3	0	0	4
CE	Limoeiro do Norte	0	0	1	7	0	0	8
CE	Maracanaú	0	0	1	5	0	0	6
CE	Maranguape	0	0	1	3	0	0	4
CE	Mombaça	0	0	1	3	0	0	4
CE	Nova Russas	0	0	1	4	0	0	5
CE	Pacajus	0	0	1	3	0	0	4
CE	Quixadá	0	0	1	4	0	0	5
CE	Quixeramobim	0	0	1	3	0	0	4
CE	Russas	0	0	1	2	0	0	3
CE	Santa Quitéria	0	0	1	2	0	0	3
CE	São Benedito	0	0	1	3	0	0	4
CE	Sobral	0	0	2	10	3	0	15
CE	Tauá	0	0	1	3	0	0	4
CE	Tianguá	0	0	1	3	0	0	4
CE	Viçosa do Ceará	0	0	1	2	0	0	3
TOTAL		8	25	166	469	364	65	1097

UF	MUNICÍPIO	CATEGORIAS						TOTAL CHIPs
		1	2	3	4	5	6	
DF	Brasília	0	0	2	0	1	0	3
TOTAL		0	0	2	0	1	0	3

UF	MUNICÍPIO	CATEGORIAS						TOTAL CHIPs
		1	2	3	4	5	6	
ES	Colatina	0	0	4	8	2	0	14
ES	Linhares	0	0	1	5	0	0	6
ES	Nova Venécia	0	0	1	5	0	0	6
ES	Pinheiros	0	0	1	2	0	0	3
ES	São Mateus	0	0	1	3	0	0	4
ES	Vitória	0	1	1	0	11	1	14
TOTAL		0	1	9	23	13	1	47

UF	MUNICÍPIO	CATEGORIAS						TOTAL CHIPs
		1	2	3	4	5	6	
MA	Açailândia	0	0	1	7	0	0	8
MA	Bacabal	0	0	1	5	0	0	6
MA	Balsas	0	0	1	9	0	0	10
MA	Barra do Corda	0	0	1	5	0	0	6
MA	Barreirinhas	0	0	1	2	0	0	3
MA	Caxias	0	0	1	5	0	0	6
MA	Chapadinha	0	0	1	4	0	0	5
MA	Codó	0	0	1	4	0	0	5
MA	Colinas	0	0	1	2	0	0	3
MA	Governador Nunes Freire	0	0	1	2	0	0	3
MA	Grajaú	0	0	1	3	0	0	4

MA	Imperatriz	0	0	3	10	5	0	18
MA	Itapecuru Mirim	0	0	1	2	0	0	3
MA	Paço do Lumiar	0	0	1	3	0	0	4
MA	Pedreiras	0	0	1	3	0	0	4
MA	Pinheiro	0	0	1	3	0	0	4
MA	Porto Franco	0	0	1	4	0	0	5
MA	Presidente Dutra	0	0	1	5	0	0	6
MA	Santa Inês	0	0	1	5	0	0	6
MA	Santa Luzia	0	0	1	2	0	0	3
MA	São João dos Patos	0	0	1	2	0	0	3
MA	São José de Ribamar	0	0	1	2	0	0	3
MA	São Luís	0	1	11	22	32	1	67
MA	Timon	0	0	1	3	0	0	4
MA	Tutoia	0	0	1	2	0	0	3
MA	Viana	0	0	1	2	0	0	3
MA	Zé Doca	0	0	1	3	0	0	4
TOTAL		0	1	39	121	37	1	199

UF	MUNICIPIO	CATEGORIAS						TOTAL CHIPS
		1	2	3	4	5	6	
MG	Aimorés	0	0	1	1	0	0	2
MG	Almenara	0	0	1	3	0	0	4
MG	Araçuaí	0	0	1	2	0	0	3
MG	Arinos	0	0	1	3	0	0	4
MG	Belo Horizonte	0	0	0	0	2	0	2
MG	Bocaiúva	0	0	1	2	0	0	3
MG	Brasília de Minas	0	0	1	4	0	0	5
MG	Capelinha	0	0	1	5	0	0	6
MG	Diamantina	0	0	1	3	0	0	4
MG	Governador Valadares	0	0	1	4	0	0	5
MG	Guanhães	0	0	1	1	0	0	2
MG	Inhapim	0	0	1	1	0	0	2
MG	Jaíba	0	0	1	2	0	0	3
MG	Janaúba	0	0	1	6	0	0	7
MG	Januária	0	0	1	6	0	0	7
MG	Mantena	0	0	1	1	0	0	2
MG	Montalvânia	0	0	1	2	0	0	3
MG	Monte Azul	0	0	1	3	0	0	4
MG	Montes Claros	0	1	8	16	35	1	61
MG	Nanuque	0	0	1	2	0	0	3
MG	Pirapora	0	0	1	7	0	0	8
MG	Porteirinha	0	0	1	3	0	0	4
MG	Salinas	0	0	1	8	0	0	9
MG	São Francisco	0	0	1	2	0	0	3
MG	Teófilo Otoni	0	0	1	6	0	0	7
TOTAL		0	1	31	93	37	1	163

UF	MUNICIPIO	CATEGORIAS						
----	-----------	------------	--	--	--	--	--	--

		1	2	3	4	5	6	TOTAL CHIPS
PB	Alagoa Grande	0	0	1	2	0	0	3
PB	Bayeux	0	0	1	2	0	0	3
PB	Cabedelo	0	0	1	2	0	0	3
PB	Cajazeiras	0	0	1	4	0	0	5
PB	Campina Grande	0	0	1	9	2	0	12
PB	Catolé Do Rocha	0	0	1	3	0	0	4
PB	Guarabira	0	0	1	5	0	0	6
PB	Itaporanga	0	0	1	3	0	0	4
PB	Joao Pessoa	0	1	10	18	36	1	66
PB	Monteiro	0	0	1	2	0	0	3
PB	Patos	0	0	1	6	0	0	7
PB	Picuí	0	0	1	2	0	0	3
PB	Pombal	0	0	1	3	0	0	4
PB	Santa Rita	0	0	1	2	0	0	3
PB	Sape	0	0	1	3	0	0	4
PB	Solânea	0	0	1	3	0	0	4
PB	Sousa	0	0	1	5	0	0	6
PB	Sumé	0	0	1	2	0	0	3
TOTAL		0	1	27	76	38	1	143

UF	MUNICIPIO	CATEGORIAS						TOTAL CHIPS
		1	2	3	4	5	6	
PE	Abreu e Lima	0	0	1	2	0	0	3
PE	Araripina	0	0	1	4	0	0	5
PE	Arcoverde	0	0	1	3	0	0	4
PE	Belo Jardim	0	0	1	2	0	0	3
PE	Bezerros	0	0	1	4	0	0	5
PE	Bom Conselho	0	0	1	2	0	0	3
PE	Cabo de Santo Agostinho	0	0	1	3	0	0	4
PE	Camaragibe	0	0	1	2	0	0	3
PE	Carpina	0	0	1	2	0	0	3
PE	Caruaru	0	0	2	7	2	0	11
PE	Escada	0	0	1	2	0	0	3
PE	Floresta	0	0	1	4	0	0	5
PE	Garanhuns	0	0	1	7	0	0	8
PE	Goiana	0	0	1	3	0	0	4
PE	Gravatá	0	0	1	3	0	0	4
PE	Igarassu	0	0	1	2	0	0	3
PE	Ipojuca	0	0	1	3	0	0	4
PE	Jaboatão dos Guararapes	0	0	1	3	0	0	4
PE	Limoeiro	0	0	1	2	0	0	3
PE	Moreno	0	0	1	2	0	0	3
PE	Olinda	0	0	1	2	0	0	3
PE	Ouricuri	0	0	1	4	0	0	5
PE	Palmares	0	0	1	2	0	0	3
PE	Paudalho	0	0	1	2	0	0	3
PE	Paulista	0	0	1	3	0	0	4

PE	Pesqueira	0	0	1	4	0	0	5
PE	Petrolina	0	0	2	12	4	0	18
PE	Recife	0	1	10	25	43	1	80
PE	Salgueiro	0	0	1	4	0	0	5
PE	Santa Cruz do Capibaribe	0	0	1	3	0	0	4
PE	São Bento do Una	0	0	1	2	0	0	3
PE	São Lourenço da Mata	0	0	1	2	0	0	3
PE	Serra Talhada	0	0	2	4	3	0	9
PE	Sertânia	0	0	1	5	0	0	6
PE	Surubim	0	0	1	5	0	0	6
PE	Timbaúba	0	0	1	4	0	0	5
PE	Vitória de Santo Antão	0	0	1	4	0	0	5
TOTAL		0	1	49	149	52	1	252

UF	MUNICÍPIO	CATEGORIAS						TOTAL CHIPS
		1	2	3	4	5	6	
PI	Agua Branca	0	0	1	4	0	0	5
PI	Bom Jesus	0	0	1	6	0	0	7
PI	Campo Maior	0	0	1	3	0	0	4
PI	Corrente	0	0	1	7	0	0	8
PI	Esperantina	0	0	1	3	0	0	4
PI	Floriano	0	0	2	6	2	0	10
PI	Oeiras	0	0	1	4	0	0	5
PI	Parnaíba	0	0	1	5	0	0	6
PI	Paulistana	0	0	1	4	0	0	5
PI	Picos	0	0	1	8	0	0	9
PI	Piracuruca	0	0	1	2	0	0	3
PI	Piripiri	0	0	1	3	0	0	4
PI	São Joao do Piauí	0	0	2	3	3	0	8
PI	São Raimundo Nonato	0	0	1	4	0	0	5
PI	Teresina	0	1	9	27	38	1	76
PI	União	0	0	1	2	0	0	3
PI	Uruçuí	0	0	1	5	0	0	6
PI	Valença do Piauí	0	0	1	2	0	0	3
TOTAL		0	1	28	98	43	1	171

UF	MUNICÍPIO	CATEGORIAS						TOTAL CHIPS
		1	2	3	4	5	6	
RJ	Rio de Janeiro	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL		0	0	1	0	0	0	1

UF	MUNICÍPIO	CATEGORIAS						TOTAL CHIPS
		1	2	3	4	5	6	
RN	Angicos	0	0	1	2	0	0	3
RN	Apodi	0	0	1	3	0	0	4
RN	Assú	0	0	1	3	0	0	4
RN	Caicó	0	0	1	4	0	0	5
RN	Ceara-Mirim	0	0	1	2	0	0	3

RN	Currais Novos	0	0	1	4	0	0	5
RN	Goianinha	0	0	1	2	0	0	3
RN	Jardim do Seridó	0	0	1	3	0	0	4
RN	João Câmara	0	0	1	2	0	0	3
RN	Macaíba	0	0	1	2	0	0	3
RN	Macau	0	0	1	3	0	0	4
RN	Mossoró	0	0	1	9	2	0	12
RN	Natal	0	1	8	23	32	1	65
RN	Parnamirim	0	0	1	4	0	0	5
RN	Pau dos Ferros	0	0	1	5	0	0	6
RN	Santa Cruz	0	0	1	3	0	0	4
RN	Santo Antonio	0	0	1	3	0	0	4
RN	São Gonçalo do Amarante	0	0	1	2	0	0	3
RN	Umarizal	0	0	1	2	0	0	3
TOTAL		0	1	26	81	34	1	143

UF	MUNICIPIO	CATEGORIAS						TOTAL CHIPs
		1	2	3	4	5	6	
SE	Aracaju	0	1	8	24	31	1	65
SE	Boquim	0	0	1	2	0	0	3
SE	Carira	0	0	1	3	0	0	4
SE	Estância	0	0	1	2	0	0	3
SE	Gararu	0	0	1	3	0	0	4
SE	Itabaiana	0	0	1	10	0	0	11
SE	Lagarto	0	0	1	3	0	0	4
SE	Laranjeiras	0	0	1	3	0	0	4
SE	Neópolis	0	0	1	2	0	0	3
SE	Nossa Senhora da Gloria	0	0	1	4	0	0	5
SE	Nossa Senhora das Dores	0	0	1	2	0	0	3
SE	Nossa Senhora do Socorro	0	0	1	2	0	0	3
SE	Propriá	0	0	1	3	0	0	4
SE	Simão Dias	0	0	1	3	0	0	4
SE	Tobias Barreto	0	0	1	3	0	0	4
TOTAL		0	1	22	69	31	1	124

UF	MUNICIPIO	CATEGORIAS						TOTAL CHIPs
		1	2	3	4	5	6	
SP	São Paulo	0	0	2	0	1	0	3
TOTAL		0	0	2	0	1	0	3

TOTAL	CATEGORIAS						TOTAL CHIPs
	1	2	3	4	5	6	
	8	35	498	1475	755	75	2846

- 7.2. As categorias foram definidas levando em consideração as tipologias de aparelhos e de serviços, conforme quadro abaixo:

CATEGORIA DE APARELHOS / LINHAS
--

CATEGORIA	DESCRIÇÃO
1	Smartphone tipo A + linha com voz e dados 50 GB
2	Smartphone tipo B + linha com voz e dados 50 GB
3	Smartphone tipo C + linha com voz e dados 25 GB
4	Smartphone tipo D + linha com voz e dados 25 GB
5	Linha com voz e dados 25 GB
6	Linha com dados 50 GB

8. Perfil de Assinaturas dos Serviços

8.1. Segue descrição dos tipos de assinatura dos serviços e seus quantitativos, conforme quadro abaixo:

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS FIXOS	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE DE LINHAS
Assinatura dos Serviços de Voz e Dados com direito a minutos ilimitados e pacote de internet de, pelo menos, 50 GB. Incluso "Aparelho Celular tipo A".	PACOTES ATIVOS POR MÊS	8
Assinatura dos Serviços de Voz e Dados com direito a minutos ilimitados e pacote de internet de, pelo menos, 50 GB. Incluso "Aparelho Celular tipo B".		35
Assinatura dos Serviços de Voz e Dados com direito a minutos ilimitados e pacote de internet de, pelo menos, 25 GB. Incluso "Aparelho Celular tipo C".		498
Assinatura dos Serviços de Voz e Dados com direito a minutos ilimitados e pacote de internet de, pelo menos, 25 GB. Incluso "Aparelho Celular tipo D".		1475
Assinatura dos Serviços de Voz e Dados com direito a minutos ilimitados e pacote de internet de, pelo menos, 25 GB. Sem Aparelho Celular.		755
Assinatura de Serviço de Dados com direito a internet de, pelo menos, 50 GB.		75

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS SOB DEMANDA	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA
Roaming Internacional - Ativação de Pacotes com Voz e Dados. (*)	DIÁRIAS SOB DEMANDA	20

GRUPO	CONTINENTE
1(*)	Américas e Europa
2(*)	Ásia, África e Oceania

8.2. Legenda

8.2.1. **Assinatura dos Serviços de Voz e Dados com direito a minutos ilimitados e pacote de internet de, pelo menos, 50 GB. Incluso "Aparelho Celular tipo A":** para os pacotes de assinatura que terão inclusos os serviços de voz com minutos ilimitados e os serviços de dados móveis de, pelo menos, 50 GB, além dos aparelhos celulares do tipo A, conforme especificações no **Item 9 – Características dos Aparelhos Celulares**, deste Anexo;

- 8.2.2. **Assinatura dos Serviços de Voz e Dados com direito a minutos ilimitados e pacote de internet de, pelo menos, 50 GB. Incluso "Aparelho Celular tipo B"**: para os pacotes de assinatura que terão inclusos os serviços de voz com minutos ilimitados e os serviços de dados móveis de, pelo menos, 50 GB, além dos aparelhos celulares do tipo B, conforme especificações no **Item 9 – Características dos Aparelhos Celulares**, deste Anexo;
- 8.2.3. **Assinatura dos Serviços de Voz e Dados com direito a minutos ilimitados e pacote de internet de, pelo menos, 25 GB. Incluso "Aparelho Celular tipo C"**: para os pacotes de assinatura que terão inclusos os serviços de voz com minutos ilimitados e os serviços de dados móveis de, pelo menos, 25 GB, além dos aparelhos celulares do tipo C, conforme especificações no **Item 9 – Características dos Aparelhos Celulares**, deste Anexo;
- 8.2.4. **Assinatura dos Serviços de Voz e Dados com direito a minutos ilimitados e pacote de internet de, pelo menos, 25 GB. Incluso "Aparelho Celular tipo D"**: para os pacotes de assinatura que terão inclusos os serviços de voz com minutos ilimitados e os serviços de dados móveis de, pelo menos, 25 GB, além dos aparelhos celulares do tipo D, conforme especificações no **Item 9 – Características dos Aparelhos Celulares**, deste Anexo;
- 8.2.5. **Assinatura dos Serviços de Voz e Dados com direito a minutos ilimitados e pacote de internet de, pelo menos, 25 GB. Sem Aparelho Celular**: para os pacotes de assinatura que terão inclusos somente os serviços de voz com minutos ilimitados e os serviços de dados móveis de, pelo menos, 25 GB;
- 8.2.6. **Assinatura de Serviço de Dados com direito a internet de, pelo menos, 50 GB**: para os pacotes de assinatura que terão inclusos somente os serviços de dados móveis de, pelo menos, 50 GB;
- 8.2.7. **(*) Roaming Internacional – Ativação de Pacotes com Voz e Dados**: em razão das características peculiares desse serviço, notadamente a natureza eventual dos serviços, optou-se pela estimativa de valores considerando o período total da primeira vigência contratual, correspondente a 30 (trinta) meses. Ressalta-se, ainda, que todas as linhas deverão permanecer com o serviço de roaming internacional BLOQUEADO por padrão, sendo a sua liberação condicionada à solicitação expressa do órgão.

9. Características dos Aparelhos Celulares

Deverão ser fornecidos dispositivos móveis, nas quantidades mínimas descritas no **Item 8 – Perfil de Assinaturas dos Serviços**, deste anexo, que permitam acesso a todos os serviços contratados, atendendo as especificações técnicas mínimas descritas neste edital e sejam homologados pelo CONTRATANTE.

Os kits deverão ser fornecidos com dispositivos novos, em embalagem contendo todos os acessórios fornecidos pelo fabricante.

Os kits serão cedidos em comodato, ficando em poder do CONTRATANTE durante a sua utilização para atender quaisquer necessidades previstas neste Edital.

- 9.1. No início da vigência do contrato os dispositivos a serem fornecidos para as categorias 1, 2,3 e 4 deverão ter as seguintes características mínimas:

9.1.1. Categoria 1

APARELHO CELULAR TIPO A - REFERÊNCIA IPHONE 18 PRO MAX	
Item	Especificações Técnicas – Configuração Básica

Tecnologia	GSM/EDGE, UMTS/HSPA+, TDD-LTE, FDD-LTE, TDD-5G NR e FDD-5G NR.
Sistema Operacional	Sistema Operacional iOS 27 ou posterior.
Display e Bateria	Compatíveis com os do modelo disponibilizado pelo fornecedor (original de fábrica).
Tipo de CHIP	Dual SIM (eSIM e nano SIM).
Memória armazenamento de	Mínimo de 512 GB.
Conectividade	Wi-Fi 7 (802.11be) com MIMO 2x2, Bluetooth 6.0 ou similar, Thread, USB, NFC, GPS.
Câmera	Digital frontal com 18 megapixels ou superior. Digital traseira com 48 megapixels ou superior; Gravação de vídeo 720p Dolby Vision ou superior.
PROCESSADOR	Processador/Chipset: A20 Pro.
GPS	GPS, GLONASS, Galileo, QZSS, BeiDou e Navlc ou similar.
TRANSMISSÃO DE DADOS	3G, 4G, 5G ou tecnologia superior.
Outras facilidades	Suportar instalação de VPN.

9.1.2. Categoria 2

APARELHO CELULAR TIPO B - REFERÊNCIA IPHONE 18 PRO MAX	
Item	Especificações Técnicas – Configuração Básica
Tecnologia	GSM/EDGE, UMTS/HSPA+, TDD-LTE, FDD-LTE, TDD-5G NR e FDD-5G NR.
Sistema Operacional	Sistema Operacional iOS 27 ou posterior.
Display e Bateria	Compatíveis com os do modelo disponibilizado pelo fornecedor (original de fábrica).
Tipo de CHIP	Dual SIM (eSIM e nano SIM).
Memória armazenamento de	Mínimo de 256 GB.
Conectividade	Wi-Fi 7 (802.11be) com MIMO 2x2, Bluetooth 6.0 ou similar, Thread, USB, NFC, GPS.
Câmera	Digital frontal de 18 megapixels ou superior. Digital traseira de 48 megapixels ou superior; Gravação de vídeo 720p Dolby Vision ou superior.
PROCESSADOR	Processador/Chipset: A20 Pro.
GPS	GPS, GLONASS, Galileo, QZSS, BeiDou e Navlc ou similar.
TRANSMISSÃO DE DADOS	3G, 4G, 5G ou tecnologia superior.
Outras facilidades	Suportar instalação de VPN.

9.1.3. Categoria 3

APARELHO CELULAR TIPO C - REFERÊNCIA IPHONE 17	
Item	Especificações Técnicas – Configuração Básica
Tecnologia	GSM / WCDMA / LTE FDD e TDD / Sub6 FDD e TDD
Sistema Operacional	Sistema Operacional iOS 26 ou posterior.
Display e Bateria	Compatíveis com os do modelo disponibilizado pelo fornecedor (original de fábrica)
Tipo de CHIP	Nano-SIM e / ou eSIM

Memória armazenamento	de	Mínimo de 256 GB
Conectividade		Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac/ax, Bluetooth 6.0 ou similar, USB, NFC, GPS.
Câmera		Digital frontal com Câmera de 18 megapixels ou superior.
		Digital traseira com Fotos com 48 megapixels ou superior; Gravação de vídeo HD de 720p ou superior.
PROCESSADOR		Processador/Chipset: A19.
GPS		GPS/GLONASS/Galileo/QZSS/BeiDou ou similar.
TRANSMISSÃO DADOS	DE	3G, 4G, 5G ou tecnologia superior
Outras facilidades		Suportar instalação de VPN

9.1.4. Categoria 4

APARELHO CELULAR TIPO D - REFERÊNCIA IPHONE 16 ou Similar		
Item		Especificações Técnicas – Configuração Básica
Tecnologia		GSM / WCDMA / LTE FDD e TDD / Sub6 FDD e TDD
Sistema Operacional		Sistema Operacional iOS 18 ou posterior ou sistema operacional Android 15 ou posterior
Display e Bateria		Compatíveis com os do modelo disponibilizado pelo fornecedor (original de fábrica)
Tipo de CHIP		Nano-SIM e / ou eSIM
Memória armazenamento	de	Mínimo de 128 GB
Conectividade		Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac/ax, Bluetooth 5.3 ou similar, USB, NFC, GPS.
Câmera		Digital frontal com Câmera de 12 megapixels ou superior.
		Digital traseira com Fotos com 48 megapixels ou superior; Gravação de vídeo HD de 720p ou superior.
PROCESSADOR		Processador/Chipset: A18 ou similar, Octa Core ou similar.
GPS		GPS/GLONASS/Galileo/QZSS/BeiDou ou similar.
TRANSMISSÃO DADOS	DE	3G, 4G, 5G ou tecnologia superior
Outras facilidades		Suportar instalação de VPN

A empresa vencedora deverá apresentar ao CONTRATANTE, juntamente com a Carta-Proposta e os documentos de habilitação, a relação dos dispositivos que integram seu portfólio e que atendam às especificações exigidas para cada categoria.

Para fins de homologação, deverá também ser apresentada a especificação técnica de, no mínimo, 01 (um) modelo de dispositivo para cada sistema operacional previsto para os tipos C e D, desde que integrantes de seu portfólio.

Caberá ao CONTRATANTE a definição do modelo de dispositivo a ser fornecido, considerando a compatibilidade com suas aplicações.

- 9.2. Todos os componentes da solução fornecidos no escopo da contratação deverão ser novos, isto é, sem utilização anterior.
- 9.3. O prazo para a entrega dos aparelhos celulares será de até 60 (sessenta) dias, contado da data de assinatura do Contrato.

- 9.4. A entrega dos aparelhos deverá ser no Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas - CAPGV, localizado na Av. Dr. Silas Munguba, número 5700, CEP 60.743-902 – Banco do Nordeste do Brasil – Ambiente de Serviços de Logística e Contratos Administrativos – Bloco E1 térreo.
- 9.5. Para as categorias 1, 2, e 3, deverá ser enviado, respectivamente, 8 (oito), 35 (trinta e cinco) e 25 (vinte e cinco) aparelhos celulares adicionais, para compor estoque de reserva.

10. Acesso à Internet

- 10.1. Os dispositivos de comunicação de dados das categorias 1 e 2 deverão ser habilitados com pacote de serviços de dados de, pelo menos, 50 Gigabytes para tráfego ilimitado à Internet, incluindo a assinatura de provedor de acesso à Internet e os dispositivos de comunicação de dados das categorias 3 e 4 deverão ser habilitados com pacote de serviços de dados de, pelo menos, 25 Gigabytes para tráfego ilimitado à Internet, incluindo a assinatura de provedor de acesso à Internet;
- 10.2. Os dispositivos de comunicação de dados da categoria 5 deverão ser habilitados com pacote de serviços de dados de, pelo menos, 25 Gigabytes para tráfego ilimitado à Internet, incluindo a assinatura de provedor de acesso à Internet;
- 10.3. Os dispositivos de comunicação de dados da categoria 6 deverão apenas ser habilitados com pacote de serviços de dados de, pelo menos, 50 Gigabytes para tráfego ilimitado à Internet.

11. Serviço de Gerenciamento Online

- 11.1. O CONTRATADO deverá disponibilizar ferramenta de gestão online que permita ao CONTRATANTE consultar o detalhamento das chamadas realizadas e dos serviços ainda não faturados em suas linhas corporativas. Além disso, o gerenciador deverá permitir:
 - 11.1.1. cadastramento nominal de usuários;
 - 11.1.2. criação de perfis de uso, e configuração dos mesmos;
 - 11.1.3. atribuição de limites de valor/minutagem para cada perfil;
 - 11.1.4. geração de planilhas com as informações alimentadas pelo CONTRATANTE, associadas às linhas;
 - 11.1.5. informação sobre o saldo de cada linha ou ao saldo da quantidade de minutos disponível;
 - 11.1.6. exportação das informações em forma de relatórios em Excel ou do histórico de chamadas (acessos individuais) por linha.
- 11.2. O CONTRATADO deverá conceder, no mínimo, 3 (três) acessos à(s) ferramenta(s) conta online.
- 11.3. O CONTRATADO deverá disponibilizar ferramenta (conta online) que propicie à CONTRATANTE consulta ao detalhamento das chamadas realizadas e serviços ainda não faturados em suas linhas corporativas.
- 11.4. Caso as ferramentas disponibilizadas pelos CONTRATADOS não atendam às necessidades do CONTRATADO ou não disponha de gerenciador on-line, o mesmo terá o prazo de até 6 (seis) meses para desenvolver e disponibilizar a ferramenta. Caso a solução/opção do CONTRATADO seja terceirizar uma ferramenta, o CONTRATADO deverá se responsabilizar pelas licenças do software, e a disponibilização deverá ser em até 3 (três) meses.

- 11.5. A CONTRATANTE poderá solicitar a suspensão das linhas corporativas uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, nos termos do Capítulo II, art. 81, da Resolução da Anatel nº 765/2023, observados o prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias, conforme disposto no Capítulo II, inciso I, da referida resolução. Durante o período de suspensão, os serviços não estarão disponíveis ao usuário e não haverá cobrança ou faturamento, total ou parcial. O restabelecimento do serviço ocorrerá mediante solicitação da CONTRATANTE, sendo o faturamento retomado exclusivamente a partir da efetiva disponibilização dos serviços.

12. Tempo de Referência para a Execução dos Serviços – Níveis Mínimos de Serviço

Item	Atividades Técnicas nas Operadoras	Tempo para Execução
1	Nova habilitação	Até 5 dias corridos
2	Desativação Linha e de Serviços	Até 24h corridos
3	Ativação de Serviços	Até 3 dias úteis
4	Bloqueio e Desbloqueio de Linha	Até 24h corridos
5	Troca de Número	Até 3 dias úteis
6	Roaming Internacional	Até 3 dias corridos
7	Fornecimento de SIM CARD e de aparelhos	Até 30 dias corridos
8	Alteração de DDD	Até 3 dias úteis
9	Troca de SIM CARD (Resgate de Linha)	Até 24h úteis
10	Migração e ativação de número portado para o Contrato	Até 20 dias úteis
11	Transferência de titularidade	Até 5 dias úteis
12	Conserto ou Substituição de aparelhos	Até 15 dias úteis
13	Tempo de Recuperação Operacional dos Serviços de Voz e Dados	Até 24 horas corridas
14	Ativação de Chip Virtual	Até 24h úteis

13. Regras de Aplicação de Descontos

- 13.1. No que diz respeito ao não atendimento das obrigações relativas aos níveis de serviço, o CONTRATADO deverá apresentar os descontos apurados nas faturas mensais do serviço, em até dois meses subsequentes ao da violação dos serviços.
- 13.2. Os valores totais dos descontos calculados para os níveis de serviço estão limitados a 10% (dez por cento) do valor faturado mensal.
- 13.3. Havendo descumprimento de qualquer nível de serviço, sem prejuízo da aplicação dos descontos previstos, o CONTRATADO deverá investigar e relatar as causas dos descumprimentos, bem como tomar medidas preventivas apropriadas para evitar reincidências.
- 13.4. Os valores dos descontos serão calculados considerando a tabela abaixo:

SERVIÇO	PRECEDENTE	VALOR DO DESCONTO
Serviços de Voz e Dados	Indisponibilidade nos serviços de voz e dados por tempo superior a 24h.	5% (cinco por cento) sobre a fatura mensal da localidade da falha, acrescido de 0,5% (meio

SERVIÇO	PRECEDENTE	VALOR DO DESCONTO
		por cento) por hora adicional.
Solicitação de melhoria da qualidade do sinal nas dependências estratégicas do CONTRATANTE, conforme Item 7 - Especificação da Contratação , deste anexo.	Não atendimento de solução para a qualidade do sinal. Prazo para contagem: a partir do 10º dia útil após a cobrança por parte do CONTRATANTE.	0,5% (meio por cento) ao dia sobre a fatura mensal da localidade da falha.
Assistência Técnica e outros serviços listados no Item 12 - Tempo de Referência para a Execução dos Serviços – Níveis Mínimos de Serviço , deste anexo.	Solução apresentada em tempo superior ao pré-definido no Item 12 - Tempo de Referência para a Execução dos Serviços – Níveis Mínimos de Serviço , deste anexo.	10% (dez por cento) sobre o valor mensal da fatura referente às linhas afetadas.

14. Praças de Atendimento

O CONTRATADO vencedor do Pregão deverá manter sinal *indoor* nas Unidades administrativas localizadas nos municípios listados no **Item 7 - Especificação da Contratação**, deste anexo. O não atendimento sujeitará o CONTRATADO aos descontos estabelecidos no **Item 13 - Regras de Aplicação de Descontos**, deste anexo.

O CONTRATADO terá o prazo de até 180 (cento e oitenta) dias a partir da assinatura do contrato para promover diagnóstico e, se necessário, a melhoria do sinal dos prédios do centro administrativo mencionado no item anterior. O não atendimento do prazo sujeitará o CONTRATADO aos descontos estabelecidos no **Item 13 - Regras de Aplicação de Descontos**, deste anexo.

Caso ocorram problemas na qualidade de sinal ou no nível de ruído nas dependências do CONTRATANTE localizadas na área geográfica coberta pelos serviços contratados, o CONTRATADO deverá apresentar, em até 10 dias úteis, contados a partir da data de abertura do chamado técnico, documento contendo justificativa das ocorrências, bem como seus melhores esforços para aprimoramento dos serviços.