



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE CEARÁ MIRIM
RUA GENERAL JOÃO VARELA, 1071, Centro, Ceará Mirim/RN CEP: 59570000
CNPJ: 08.120.370/0001-74

TR – TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente Termo de Referência a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de telecomunicações, compreendendo o fornecimento de acesso à internet em fibra óptica, incluindo instalação, configuração, fornecimento dos equipamentos necessários em comodato, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico especializado e disponibilidade contínua do serviço, destinados à Sede Administrativa e ao Reservatório do Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE de Ceará-Mirim/RN, conforme condições, quantitativos, exigências e especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

1.2. A contratação será realizada mediante Pregão Eletrônico, com critério de julgamento pelo Menor Preço, adjudicado por lote único, nos termos do art. 28, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021, conforme distribuição abaixo:

Item	Descrição	Unid. De medida	Quantidade
01	Prestação de serviços de telecomunicações para fornecimento de acesso à internet em fibra óptica, com velocidade mínima de 500 Mbps, incluindo instalação, configuração, fornecimento em comodato dos equipamentos necessários (ONU, roteador ou equivalentes), manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico especializado e disponibilidade do serviço 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, destinado à sede administrativa do Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE de Ceará-Mirim/RN, localizada na Rua General João Varela, nº 1.071, Centro, Ceará-Mirim/RN, CEP 59.570-000, contemplando 01 (um) ponto de acesso à internet.	Mês	12
02	Prestação de serviços de telecomunicações para fornecimento de acesso à internet em fibra óptica, com velocidade mínima de 500 Mbps, incluindo instalação, configuração, fornecimento em comodato dos equipamentos necessários (ONU, roteador ou equivalentes), disponibilização de IP público fixo, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico especializado e disponibilidade do serviço 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, destinado à sede administrativa do Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE de Ceará-Mirim/RN, localizada na Rua General João Varela, nº 1.071, Centro, Ceará-Mirim/RN, CEP 59.570-000, contemplando 01 (um) ponto de acesso à internet.	Mês	12
03	Prestação de serviços de telecomunicações para fornecimento de acesso à internet em fibra óptica, com velocidade mínima de 200 Mbps, incluindo instalação, configuração, fornecimento em comodato dos equipamentos necessários (ONU, roteador ou equivalentes), manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico especializado e disponibilidade do serviço 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, destinado ao Reservatório do Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE de Ceará-Mirim/RN, localizado na Rua José Pachêco Dantas, nº 141, Centro, Ceará-Mirim/RN, CEP 59.570-000, contemplando 01 (um)	Mês	12



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE CEARÁ MIRIM
RUA GENERAL JOÃO VARELA, 1071, Centro, Ceará Mirim/RN CEP: 59570000
CNPJ: 08.120.370/0001-74

	ponto de acesso à internet.		
--	-----------------------------	--	--

1.3. Os valores unitários mensais e o valor global estimado serão preenchidos após a conclusão da pesquisa de preços, em conformidade com o art. 23 da Lei nº 14.133/2021.

1.4. O objeto classifica-se como serviço comum de natureza continuada, nos termos dos arts. 6º, inciso XIII e XV, da Lei nº 14.133/2021, uma vez que a necessidade que o origina é ininterrupta, não sofrendo solução de continuidade para o atendimento do interesse público.

1.5. O prazo de vigência inicial do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 106 da Lei nº 14.133/2021, condicionado ao ateste da autoridade competente de que os preços e condições permanecem vantajosos para a Administração.

1.6. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e o SAAE de Ceará-Mirim/RN, sendo expressamente vedada qualquer relação que caracterize pessoalidade e subordinação direta, nos termos do art. 6º, inciso XVI, da Lei nº 14.133/2021.

2. FUNDAMENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação fundamenta-se no art. 28, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021, sendo a modalidade Pregão Eletrônico a mais adequada ao objeto, em razão do enquadramento dos serviços como comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por especificações técnicas usuais de mercado, com ampla competitividade no segmento de telecomunicações. A fundamentação e os quantitativos encontram-se pormenorizados no Estudo Técnico Preliminar — ETP que integra o presente processo, ao qual este Termo de Referência se vincula.

2.2. A presente contratação justifica-se pela necessidade de assegurar a disponibilidade contínua e estável dos serviços de acesso à internet nas unidades do SAAE de Ceará-Mirim/RN, indispensáveis ao desenvolvimento das atividades administrativas, operacionais e institucionais da Autarquia.

2.3. A conectividade constitui elemento essencial para o funcionamento dos sistemas informatizados utilizados pelo SAAE, incluindo sistemas de gestão administrativa, financeira, contábil, comercial, protocolo, recursos humanos, controle patrimonial, transparência pública, faturamento, atendimento ao usuário, além do acesso aos sistemas dos órgãos de controle, plataformas governamentais, instituições financeiras, correio eletrônico institucional e demais ferramentas necessárias à execução das atividades diárias.

2.4. A contratação proporcionará maior estabilidade, disponibilidade e desempenho da conexão, assegurando suporte técnico contínuo e reduzindo os riscos de interrupções que possam comprometer o funcionamento das atividades administrativas e operacionais do SAAE de Ceará-Mirim/RN.

2.5. A não contratação poderá ocasionar indisponibilidade dos sistemas corporativos, dificuldades na comunicação entre as unidades administrativas e operacionais, prejuízos ao atendimento ao público, atrasos na execução dos serviços e comprometimento da continuidade dos serviços públicos prestados pela Autarquia.

3. DA NATUREZA DO OBJETO E CLASSIFICAÇÃO

3.1. O objeto desta contratação classifica-se como serviço comum de natureza continuada, nos termos dos arts. 6º, incisos XIII e XV, da Lei nº 14.133/2021, haja vista que os padrões de desempenho e qualidade dos serviços são objetivamente definidos por especificações técnicas usuais no mercado de telecomunicações, e que a necessidade que origina a demanda é ininterrupta, não sofrendo solução de continuidade para o atendimento do interesse público.

3.2. Os serviços de acesso à internet em fibra óptica são classificados como Serviço de Comunicação Multimídia — SCM, nos termos da Resolução ANATEL nº 614/2013, devendo a empresa contratada possuir autorização vigente da Agência Nacional de Telecomunicações — ANATEL para prestação dos referidos serviços.



4. JUSTIFICATIVA PARA A ADJUDICAÇÃO POR LOTE ÚNICO

4.1. Optou-se pela adjudicação por lote único, com a apresentação de proposta global englobando os dois itens que compõem o objeto, em detrimento da adjudicação por item, pelos seguintes fundamentos:

- a)** Unicidade técnica e operacional: os dois itens constituem uma solução integrada de conectividade para o SAAE de Ceará-Mirim/RN. A contratação de uma única empresa para ambas as unidades assegura maior integração técnica, padronização de equipamentos, facilidade de gerenciamento da rede corporativa e eficiência na resolução de incidentes;
- b)** Economicidade e escala: a contratação integrada por lote único proporciona melhores condições comerciais em comparação à contratação separada por item, dado que a empresa pode oferecer desconto em razão do volume e da concentração da prestação em uma única relação contratual;
- c)** Simplicidade e eficiência na gestão contratual: a manutenção de um único contrato para todos os serviços de acesso à internet do SAAE reduz a complexidade da gestão, fiscalização e pagamento, diminuindo os custos administrativos internos;
- d)** Compatibilidade com o mercado de telecomunicações: as empresas prestadoras de serviços em fibra óptica operam com estrutura técnica e comercial integrada, sendo a adjudicação por lote único mais compatível com a estrutura do mercado fornecedor regional.

5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

5.1. ITEM 01 — SEDE ADMINISTRATIVA (500 Mbps — 02 Pontos de Acesso)

5.1.1. Prestação de serviços de telecomunicações para fornecimento de acesso à internet em fibra óptica, na Sede Administrativa do SAAE de Ceará-Mirim/RN — Rua General João Varela, nº 1.071, Centro, Ceará-Mirim/RN, CEP 59.570-000, com as seguintes especificações técnicas mínimas:

- a)** Tecnologia de acesso: fibra óptica (FTTH/FTTB ou equivalente), com entrega do sinal óptico até os equipamentos instalados no local indicado pelo SAAE;
- b)** Velocidade mínima contratada: 500 Mbps (quinhentos megabits por segundo), simétrica, garantida em download e upload;
- c)** Quantidade de pontos de acesso à internet: 02 (dois), nos locais indicados pela Fiscalização do SAAE;
- d)** Disponibilidade do serviço: 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo finais de semana e feriados;
- e)** Endereçamento IP: fornecimento de endereço IP fixo ou faixa de IPs, conforme especificação a ser definida no contrato, para garantir a estabilidade das conexões com sistemas corporativos e plataformas governamentais;
- f)** Equipamentos em comodato: fornecimento, instalação e configuração de ONU (Unidade de Rede Óptica), roteadores e demais equipamentos ativos necessários ao funcionamento dos pontos de acesso, sem ônus para o SAAE de Ceará-Mirim/RN, com plena responsabilidade da Contratada pela manutenção e substituição durante toda a vigência contratual.

5.2. ITEM 02 — RESERVATÓRIO (200 Mbps — 01 Ponto de Acesso)

5.2.1. Prestação de serviços de telecomunicações para fornecimento de acesso à internet em fibra óptica, no Reservatório do SAAE de Ceará-Mirim/RN — Rua José Pachêco Dantas, nº 141, Centro, Ceará-Mirim/RN, CEP 59.570-000, com as seguintes especificações técnicas mínimas:

- a)** Tecnologia de acesso: fibra óptica (FTTH/FTTB ou equivalente);
- b)** Velocidade mínima contratada: 200 Mbps (duzentos megabits por segundo), simétrica, garantida em download e upload;
- c)** Quantidade de pontos de acesso à internet: 01 (um), no local indicado pela Fiscalização do SAAE;
- d)** Disponibilidade do serviço: 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;
- e)** Endereçamento IP: fornecimento de endereço IP fixo, conforme especificação a ser definida no contrato;
- f)** Equipamentos em comodato: fornecimento, instalação e configuração de ONU, roteadores e demais equipamentos ativos necessários, sem ônus para o SAAE de Ceará-Mirim/RN.

5.3. DISPOSIÇÕES TÉCNICAS GERAIS



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE CEARÁ MIRIM
RUA GENERAL JOÃO VARELA, 1071, Centro, Ceará Mirim/RN CEP: 59570000
CNPJ: 08.120.370/0001-74

5.3.1. Os equipamentos fornecidos em comodato pela Contratada deverão ser novos ou em excelente estado de funcionamento, com firmware e software atualizados, compatíveis com os padrões técnicos exigidos pela ANATEL e adequados à prestação dos serviços nas velocidades contratadas.

5.3.2. A Contratada deverá realizar a instalação completa da infraestrutura de acesso em fibra óptica e a configuração de todos os equipamentos nos locais indicados pelo SAAE de Ceará-Mirim/RN, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do contrato, sem ônus adicional para a Autarquia.

5.3.3. A Contratada deverá fornecer, mediante solicitação do Fiscal do Contrato, relatórios mensais de disponibilidade e desempenho dos serviços, incluindo tempo de disponibilidade, velocidades aferidas, incidentes registrados e tempo de resolução de cada incidente.

5.3.4. A Contratada não poderá realizar qualquer alteração nas configurações dos equipamentos instalados sem autorização prévia e formal do Fiscal do Contrato, salvo em situações de emergência devidamente documentadas e comunicadas ao SAAE em até 24 horas.

6. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO — ANS

6.1. O presente Termo de Referência estabelece os seguintes Acordos de Nível de Serviço — ANS, que deverão ser observados pela Contratada durante toda a vigência contratual:

Indicador	Nível Mínimo Exigido	Consequência do Descumprimento
Disponibilidade mensal do serviço	Mínimo 99% do tempo no mês	Glosa proporcional ao tempo de indisponibilidade excedente
Velocidade mínima garantida (item 01 — 500 Mbps)	Mínimo 80% da velocidade contratada em 95% do tempo	Notificação e prazo de 24h para regularização, sob pena de glosa
Velocidade mínima garantida (item 02 — 200 Mbps)	Mínimo 80% da velocidade contratada em 95% do tempo	Notificação e prazo de 24h para regularização, sob pena de glosa
Tempo máximo de resposta ao chamado de suporte técnico	4 horas corridas a contar do chamado	Multa moratória por chamado não atendido no prazo
Tempo máximo de resolução de incidente que cause interrupção total do serviço	8 horas corridas a contar da abertura do chamado	Glosa por hora de indisponibilidade excedente + multa moratória
Prazo máximo para ativação inicial dos serviços após assinatura do contrato	10 dias úteis	Multa moratória de 0,5% ao dia sobre o valor do item

6.2. A aferição da disponibilidade e das velocidades dos serviços será realizada pelo Fiscal do Contrato, com o auxílio de ferramentas de medição de velocidade e disponibilidade reconhecidas pelo mercado, podendo a Contratada ser convocada a apresentar relatórios técnicos complementares sempre que solicitado.

6.3. A glosa por indisponibilidade será calculada de forma proporcional ao tempo de indisponibilidade excedente ao limite estabelecido no ANS, considerando o valor diário do serviço com base no valor mensal contratado, descontado diretamente da fatura do período de referência, sem prejuízo da aplicação das demais sanções previstas neste Termo de Referência.

7. DA MODALIDADE, CRITÉRIO DE JULGAMENTO E MODO DE DISPUTA

7.1. A modalidade licitatória adotada será o Pregão Eletrônico, nos termos do art. 28, inciso I, da Lei nº 14.133/2021 e do Decreto Federal nº 11.462/2023, por tratar-se de contratação de serviços comuns cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por especificações técnicas usuais de mercado.

7.2. O critério de julgamento das propostas será o Menor Preço, com adjudicação por lote único, nos termos do art. 34, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, sendo declarado vencedor o licitante que apresentar a proposta com o menor valor global mensal para o lote, desde que atendidas integralmente as exigências técnicas e de habilitação previstas neste Termo de Referência e no Edital de Licitação.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE CEARÁ MIRIM
RUA GENERAL JOÃO VARELA, 1071, Centro, Ceará Mirim/RN CEP: 59570000
CNPJ: 08.120.370/0001-74

7.3. O modo de disputa será aberto, com lances sucessivos decrescentes, nos termos do art. 56, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

7.4. Será desclassificada a proposta que apresentar valor global superior ao estimado pela pesquisa de preços, nos termos do art. 59, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021, bem como a proposta que não atender às especificações técnicas mínimas estabelecidas neste Termo de Referência.

8. DO TRATAMENTO DIFERENCIADO PARA ME E EPP

8.1. Aplica-se ao presente certame o tratamento diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006, em especial:

- a) O benefício do empate ficto previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, pelo qual as microempresas e empresas de pequeno porte com proposta de preço até 5% (cinco por cento) superior à proposta mais bem classificada poderão apresentar nova proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame;
- b) A regularização fiscal diferida prevista no art. 43 da Lei Complementar nº 123/2006, que permite à ME e EPP com restrições na comprovação de regularidade fiscal e trabalhista assinar o contrato com a comprovação pendente, desde que regularizada no prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, a contar da homologação do certame.

9. DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

9.1. Para fins de habilitação no certame licitatório, os licitantes deverão apresentar a seguinte documentação, em conformidade com os arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133/2021:

9.1.1. Habilitação Jurídica

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial competente, com objeto social compatível com a prestação de serviços de telecomunicações, acompanhado dos documentos de eleição de seus administradores, em se tratando de sociedades comerciais;
- c) Documento de identidade e CPF dos representantes legais da empresa.

9.1.2. Regularidade Fiscal, Social e Trabalhista

- a) Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas — CNPJ, com situação ativa e ramo de atividade compatível com o objeto licitado;
- b) Certidão Conjunta de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pela Receita Federal do Brasil — RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional — PGFN;
- c) Certidão de regularidade com a Fazenda Estadual do Estado da sede do licitante;
- d) Certidão de regularidade com a Fazenda Municipal da sede do licitante;
- e) Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço — CRF/FGTS, emitido pela Caixa Econômica Federal;
- f) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas — CNDT, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho — TST;
- g) Declaração de que o licitante não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

9.1.3. Qualificação Econômico-Financeira

- a) Certidão negativa de falência e recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante, com prazo de validade não superior a 90 (noventa) dias da data de sua emissão. Na hipótese de licitante em recuperação judicial, deverá ser apresentada certidão emitida pelo juízo da recuperação que ateste a aptidão econômica e financeira para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, nos termos do art. 69, § 2º, da Lei nº 14.133/2021.



9.1.4. Qualificação Técnica

- a)** Comprovação de autorização da Agência Nacional de Telecomunicações — ANATEL para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia — SCM, nos termos da Resolução ANATEL nº 614/2013, vigente e válida à data da apresentação dos documentos, sendo esta condição essencial e inderrogável de habilitação técnica para participação no certame;
- b)** Apresentação de pelo menos 01 (um) atestado de capacidade técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, atestando a prestação satisfatória de serviços de telecomunicações para fornecimento de acesso à internet em fibra óptica, com velocidade igual ou superior a 200 Mbps, em condições compatíveis com as exigências deste Termo de Referência;
- c)** Declaração formal de viabilidade técnica de atendimento, assinada pelo representante legal da empresa licitante, confirmando a disponibilidade de infraestrutura de rede de fibra óptica capaz de atender aos endereços indicados no objeto deste Termo de Referência, com as velocidades mínimas contratadas.

10. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

10.1. O valor estimado da contratação, correspondente ao período de 12 (doze) meses de vigência inicial do contrato, será consignado nos autos do processo licitatório após a conclusão da pesquisa de preços, em conformidade com o art. 23 da Lei nº 14.133/2021 e com a Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, utilizando a metodologia da média aritmética dos preços pesquisados junto a empresas especializadas e em contratações similares realizadas por outros entes públicos.

10.2. As memórias de cálculo e os documentos que suportam a estimativa de valor constarão de anexo ao processo licitatório, podendo, a critério da Administração, ser mantidos em sigilo até a conclusão do certame, nos termos do art. 24 da Lei nº 14.133/2021.

10.3. O valor estimado considerará o valor mensal por item multiplicado pelo prazo inicial de 12 (doze) meses, totalizando o valor global estimado para o lote único, que constituirá o preço máximo aceitável para fins de julgamento das propostas.

11. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. A despesa decorrente da presente contratação está devidamente prevista no Orçamento Geral do SAAE de Ceará-Mirim/RN para o exercício vigente, onerando as rubricas destinadas a Outros Serviços de Terceiros — Pessoa Jurídica, classificação orçamentária 3.3.90.39, cuja suficiência de saldo e indicação da classificação programática completa serão atestadas pelo setor contábil competente antes da formalização do ajuste, em conformidade com o art. 11, inciso VI, da Lei nº 14.133/2021.

11.2. O comprometimento orçamentário será formalizado mediante emissão de Nota de Empenho em favor da empresa contratada, observada a disponibilidade de recursos no exercício financeiro corrente, com empenhos anuais ou por período compatível com o planejamento orçamentário do SAAE de Ceará-Mirim/RN.

12. DA VEDAÇÃO DE CONSÓRCIO E DA SUBCONTRATAÇÃO

12.1. Fica vedada a participação de empresas sob a forma de consórcio na presente licitação, tendo em vista que o objeto apresenta características técnicas compatíveis com a capacidade individual de empresas especializadas em telecomunicações com autorização da ANATEL para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia — SCM, não havendo necessidade de agrupamento empresarial para atendimento às exigências deste Termo de Referência, nos termos do art. 15, § 1º, da Lei nº 14.133/2021.

12.2. É vedada a subcontratação total do objeto. A subcontratação parcial de serviços específicos poderá ser admitida, a critério exclusivo do SAAE de Ceará-Mirim/RN, nos termos do art. 122 da Lei nº 14.133/2021, desde que haja autorização prévia e formal da Administração, mantendo a Contratada a responsabilidade integral pela qualidade, disponibilidade e conformidade técnica de todos os serviços prestados.

13. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

13.1. Da Ativação e Início da Prestação dos Serviços



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE CEARÁ MIRIM
RUA GENERAL JOÃO VARELA, 1071, Centro, Ceará Mirim/RN CEP: 59570000
CNPJ: 08.120.370/0001-74

13.1.1. A Contratada deverá dar início à execução do contrato no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da data de assinatura do instrumento contratual, realizando a instalação completa da infraestrutura de acesso em fibra óptica e a configuração de todos os equipamentos nos locais indicados pelo SAAE de Ceará-Mirim/RN.

13.1.2. A ativação dos serviços somente será considerada concluída após a realização de teste de velocidade e disponibilidade que comprove o atendimento às especificações técnicas mínimas contratadas, com a presença do Fiscal do Contrato designado pelo SAAE de Ceará-Mirim/RN.

13.2. Da Manutenção Preventiva e Corretiva

13.2.1. A Contratada deverá realizar manutenção preventiva periódica dos equipamentos e da infraestrutura de acesso, com frequência mínima semestral e sempre que identificada necessidade pelo sistema de monitoramento da Contratada ou pelo Fiscal do Contrato.

13.2.2. Em caso de falha ou interrupção dos serviços, a Contratada deverá:

- a) Responder ao chamado do SAAE de Ceará-Mirim/RN no prazo máximo de 4 (quatro) horas corridas, contadas do registro formal do chamado pelo Fiscal do Contrato;
- b) Concluir a resolução do incidente no prazo máximo de 8 (oito) horas corridas em caso de interrupção total do serviço, e em 24 (vinte e quatro) horas corridas em caso de degradação parcial do serviço;
- c) Comunicar proativamente o SAAE de Ceará-Mirim/RN sempre que identificar degradação ou risco de interrupção dos serviços antes mesmo de eventual reclamação da Administração;
- d) Fornecer número de protocolo para cada chamado registrado e informar, ao final da resolução, o diagnóstico da causa da falha e as providências adotadas.

13.3. Dos Relatórios Mensais

13.3.1. A Contratada deverá apresentar ao Fiscal do Contrato, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período de referência, relatório mensal contendo:

- a) Percentual de disponibilidade dos serviços em cada ponto de acesso durante o mês de referência;
- b) Velocidades médias aferidas em cada ponto, discriminadas por períodos do dia;
- c) Relação de todos os incidentes registrados no período, com data e hora de abertura, tempo de resolução, diagnóstico e providências adotadas;
- d) Eventuais manutenções preventivas realizadas no período, com data, local e serviços executados.

14. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

14.1. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por Gestor e Fiscal do Contrato designados por portaria específica do SAAE de Ceará-Mirim/RN, nos termos dos arts. 117 a 120 da Lei nº 14.133/2021, sendo indicado para a função de Gestor o servidor João Clauber de Oliveira Costa, conforme identificado no Documento de Formalização de Demanda que originou o presente processo.

14.1.1. Atribuições do Gestor do Contrato:

- a) Coordenar os atos administrativos de acompanhamento do contrato, controlando prazos, vigências e valores comprometidos;
- b) Analisar eventuais pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro, emitindo parecer técnico conclusivo nos autos do processo;
- c) Autorizar prorrogações contratuais, após verificação da manutenção das condições de vantajosidade para o SAAE de Ceará-Mirim/RN;
- d) Encaminhar ao setor financeiro as notas fiscais devidamente atestadas pelo Fiscal, para processamento do pagamento;
- e) Tomar providências para a instauração de processo administrativo de responsabilização em caso de descumprimento contratual grave, nos termos do art. 158 da Lei nº 14.133/2021.

14.1.2. Atribuições do Fiscal do Contrato:

- a) Acompanhar a prestação dos serviços, verificando o cumprimento das especificações técnicas, dos níveis mínimos de serviço — ANS e dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE CEARÁ MIRIM
RUA GENERAL JOÃO VARELA, 1071, Centro, Ceará Mirim/RN CEP: 59570000
CNPJ: 08.120.370/0001-74

- b)** Realizar ou solicitar periodicamente testes de velocidade e disponibilidade dos serviços, registrando os resultados no histórico de gestão do contrato;
- c)** Registrar e formalizar os chamados de manutenção corretiva junto à Contratada, controlando os prazos de resposta e resolução;
- d)** Verificar os relatórios mensais apresentados pela Contratada, atestando sua conformidade ou apontando as correções necessárias;
- e)** Emitir o ateste das Notas Fiscais após verificação da plena conformidade dos serviços prestados no período de referência, considerando eventuais glosas por indisponibilidade;
- f)** Registrar formalmente todas as ocorrências relevantes para a execução contratual, comunicando ao Gestor as situações que demandem decisão em nível superior.

14.2. A Contratada deverá indicar preposto aceito pelo SAAE de Ceará-Mirim/RN, com poderes para representar a empresa em todos os assuntos relacionados à execução contratual, disponível para contato em horário comercial e com canal de emergência disponível 24 horas para casos de incidentes críticos.

15. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

15.1. A medição dos serviços será realizada mensalmente, com base na efetiva disponibilidade dos serviços durante o mês de referência, descontadas eventuais glosas por indisponibilidade nos termos dos ANS estabelecidos no tópico 6 deste Termo de Referência.

15.2. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias corridos após o recebimento definitivo dos serviços do mês de referência, mediante apresentação de Nota Fiscal eletrônica devidamente atestada pelo Fiscal do Contrato, observada a ordem cronológica de exigibilidade das obrigações prevista no art. 141 da Lei nº 14.133/2021 e na Resolução nº 011/2024 do TCE/RN, de 16 de maio de 2024.

15.3. O processo de pagamento deverá ser instruído com os seguintes documentos:

- a)** Nota Fiscal eletrônica emitida em nome do SAAE de Ceará-Mirim/RN, CNPJ nº 08.120.370/0001-74, com discriminação dos serviços prestados por item, período de referência e valor correspondente;
- b)** Relatório mensal de disponibilidade e desempenho dos serviços, conforme previsto no tópico 13.3 deste Termo de Referência;
- c)** Certidões negativas de regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista da Contratada, em validade.

15.4. Havendo glosa por descumprimento dos ANS, o valor a ser pago será ajustado proporcionalmente, com dedução do montante correspondente ao período de indisponibilidade excedente ao limite contratual, devidamente fundamentada nos registros do Fiscal do Contrato.

15.5. É expressamente vedado o pagamento antecipado de qualquer parcela dos serviços, salvo nas hipóteses legalmente previstas e devidamente justificadas nos autos do processo.

15.6. Os preços contratuais serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses contados da data da assinatura do contrato. Após esse período, caso o contrato seja prorrogado, os preços poderão ser reajustados com base no Índice de Preços ao Consumidor Amplo — IPCA, publicado pelo IBGE, ou por outro índice setorial que melhor reflita a variação dos custos dos serviços de telecomunicações, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses entre reajustes, formalizados por apostilamento, nos termos do art. 136 da Lei nº 14.133/2021.

16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE — SAAE DE CEARÁ-MIRIM/RN

- a)** Proporcionar à Contratada todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações contratuais, incluindo acesso às instalações das unidades do SAAE nos horários necessários para a realização das atividades de instalação, manutenção e suporte técnico;
- b)** Designar Gestor e Fiscal do Contrato, por portaria, e comunicar formalmente à Contratada os dados dos responsáveis designados e os canais de comunicação institucionais;
- c)** Comunicar à Contratada, por escrito e de forma tempestiva, qualquer falha, degradação ou interrupção dos serviços identificada pelos servidores do SAAE, registrando formalmente o chamado com data, hora e descrição do problema;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE CEARÁ MIRIM
RUA GENERAL JOÃO VARELA, 1071, Centro, Ceará Mirim/RN CEP: 59570000
CNPJ: 08.120.370/0001-74

- d)** Efetuar o pagamento nas condições e prazos estabelecidos neste Termo de Referência, após o recebimento definitivo dos serviços e a apresentação da documentação fiscal exigida;
- e)** Verificar periodicamente a conformidade dos serviços prestados com as especificações técnicas e os ANS estabelecidos, realizando ou solicitando testes de velocidade e disponibilidade;
- f)** Notificar formalmente a Contratada sobre eventuais irregularidades, descumprimentos contratuais ou desconformidades identificadas, garantindo o exercício do contraditório e da ampla defesa antes da aplicação de qualquer penalidade;
- g)** Manter os equipamentos fornecidos em comodato em bom estado de conservação, comunicando imediatamente à Contratada qualquer dano, furto ou avaria que ocorra nas dependências do SAAE de Ceará-Mirim/RN.

17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- a)** Prestar os serviços nas especificações técnicas, velocidades mínimas, níveis de disponibilidade e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência, durante toda a vigência contratual;
- b)** Instalar e ativar os serviços nos locais indicados pelo SAAE de Ceará-Mirim/RN no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do contrato, sem ônus adicional para a Autarquia;
- c)** Fornecer, manter e substituir, sem ônus para o SAAE de Ceará-Mirim/RN, todos os equipamentos necessários ao funcionamento dos serviços contratados, incluindo ONU, roteadores e demais equipamentos ativos de rede;
- d)** Disponibilizar suporte técnico especializado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, por meio de central de atendimento acessível por telefone e outros canais eletrônicos, com registro de protocolo para cada chamado;
- e)** Atender aos chamados de suporte técnico no prazo máximo de 4 (quatro) horas corridas e resolver os incidentes de interrupção total no prazo máximo de 8 (oito) horas corridas, contadas do registro do chamado;
- f)** Realizar manutenção preventiva periódica da infraestrutura e dos equipamentos, garantindo o desempenho contínuo dos serviços dentro dos parâmetros contratados;
- g)** Apresentar relatórios mensais de disponibilidade e desempenho dos serviços, nos termos estabelecidos neste Termo de Referência;
- h)** Manter, durante toda a vigência do contrato, autorização vigente da ANATEL para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia — SCM, apresentando o documento de comprovação sempre que solicitado pelo Fiscal do Contrato;
- i)** Responsabilizar-se integralmente pelas obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e tributárias de seus empregados e técnicos, sendo vedada qualquer relação que caracterize vínculo empregatício ou subordinação com o SAAE de Ceará-Mirim/RN;
- j)** Guardar sigilo absoluto sobre as informações, dados e sistemas acessados em razão da execução contratual, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD;
- k)** Manter, durante toda a vigência do contrato, todas as condições de regularidade jurídica, fiscal, previdenciária, trabalhista e técnica exigidas no processo licitatório;
- l)** Comunicar proativamente ao SAAE de Ceará-Mirim/RN qualquer situação que possa comprometer a continuidade ou a qualidade dos serviços, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas em caso de manutenções programadas que causem interrupção ou degradação do serviço;
- m)** Destinar ambientalmente de forma adequada os equipamentos substituídos ou devolvidos ao término do contrato, em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos — Lei nº 12.305/2010;
- n)** Indicar preposto com poderes para representar a empresa em todos os assuntos relacionados à execução do contrato, disponível para contato em horário comercial e com canal de emergência disponível 24 horas.

18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1. Comete infração administrativa, nos termos dos arts. 155 e 156 da Lei nº 14.133/2021, a Contratada que:

- a)** Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- b)** Ensejar o retardamento injustificado na ativação dos serviços ou no atendimento a chamados de manutenção corretiva;
- c)** Descumprir os Acordos de Nível de Serviço — ANS estabelecidos neste Termo de Referência, especialmente quanto à disponibilidade mínima dos serviços;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE CEARÁ MIRIM
RUA GENERAL JOÃO VARELA, 1071, Centro, Ceará Mirim/RN CEP: 59570000
CNPJ: 08.120.370/0001-74

- d) Fraudar na execução do contrato, inclusive mediante apresentação de relatórios, documentos ou declarações falsas sobre a disponibilidade e o desempenho dos serviços;
- e) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer ato lesivo aos interesses do SAAE de Ceará-Mirim/RN;
- f) Cometer fraude fiscal em decorrência da execução contratual;
- g) Não manter a autorização da ANATEL para prestação de SCM durante a vigência do contrato.

18.2. A Contratada que cometer as infrações descritas estará sujeita às seguintes sanções, garantido o exercício prévio do contraditório e da ampla defesa:

- a) Advertência, por escrito, para faltas leves que não causem prejuízo ao SAAE de Ceará-Mirim/RN;
- b) Multa moratória de 0,5% (meio por cento) ao dia de atraso injustificado na ativação dos serviços ou no atendimento a chamados, sobre o valor mensal do contrato, até o limite de 15 (quinze) dias corridos;
- c) Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, nos casos de inexecução total ou rescisão contratual por culpa da Contratada;
- d) Impedimento de licitar e contratar com o SAAE de Ceará-Mirim/RN e com o Município de Ceará-Mirim/RN pelo prazo de até 3 (três) anos;
- e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com qualquer órgão da Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição.

18.3. As multas moratória e compensatória poderão ser aplicadas cumulativamente, observado o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade, e são independentes das glosas previstas no tópico 6 deste Termo de Referência, que possuem natureza distinta das sanções administrativas.

18.4. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no CEIS — Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas e no CNIA — Cadastro Nacional de Empresas com Inidoneidade Sancionada, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

19. DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

19.1. O prazo de vigência inicial do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 106 da Lei nº 14.133/2021, em razão da natureza continuada dos serviços.

19.2. A prorrogação contratual está condicionada ao ateste, pela autoridade competente do SAAE de Ceará-Mirim/RN, de que:

- a) Os preços contratuais permanecem compatíveis com os praticados no mercado de telecomunicações, com base em pesquisa de preços atualizada;
- b) A Contratada mantém todas as condições de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista, previdenciária e técnica exigidas na licitação;
- c) Os serviços prestados no período anterior atenderam satisfatoriamente aos ANS estabelecidos neste Termo de Referência, sem registro de descumprimentos reiterados ou graves.

19.3. Caso a pesquisa de mercado realizada antes de cada prorrogação indique que os preços contratuais estão superiores aos praticados no mercado, o SAAE de Ceará-Mirim/RN deverá negociar com a Contratada a redução dos preços ao patamar de mercado como condição para a prorrogação, podendo rescindir o contrato e promover nova licitação caso a negociação não resulte em acordo.

20. DO PRAZO PARA ASSINATURA DO CONTRATO

20.1. A empresa vencedora será convocada para assinar o instrumento contratual no prazo de até 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da convocação formal pelo SAAE de Ceará-Mirim/RN, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.

20.2. O prazo estabelecido no subitem anterior poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pela empresa durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado e devidamente aceito pelo SAAE de Ceará-Mirim/RN.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE CEARÁ MIRIM
RUA GENERAL JOÃO VARELA, 1071, Centro, Ceará Mirim/RN CEP: 59570000
CNPJ: 08.120.370/0001-74

21. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1. O presente Termo de Referência é parte integrante e indissociável do processo licitatório e do contrato dele decorrente, vinculando o SAAE de Ceará-Mirim/RN e a Contratada ao cumprimento integral de todas as cláusulas e condições estabelecidas.

21.2. Todas as comunicações entre o SAAE de Ceará-Mirim/RN e a Contratada deverão ser realizadas por escrito, preferencialmente por correio eletrônico oficial ou sistema de tramitação digital adotado pela Autarquia, garantindo o registro histórico e a segurança jurídica dos atos.

21.3. Os casos omissos serão resolvidos com base na Lei Federal nº 14.133/2021, no Decreto Municipal nº 4.008/2023, na Resolução ANATEL nº 614/2013 e demais normas aplicáveis ao setor de telecomunicações, nos princípios gerais do direito administrativo e nas orientações do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte — TCE/RN.

21.4. Para dirimir eventuais controvérsias decorrentes da execução do contrato que não possam ser resolvidas na esfera administrativa, fica eleito o Foro da Comarca de Ceará-Mirim/RN, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Ceará-Mirim/RN, na data da assinatura eletrônica.

Luana Karen Dias de Oliveira

Matrícula nº 2.026.937 — Presidente
Equipe de Planejamento — SAAE de Ceará-Mirim/RN

Kamila Deys Rodrigues Lacerda

Matrícula nº 2.027.070 — Membro
Equipe de Planejamento — SAAE de Ceará-Mirim/RN