

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

TELEFONIA MÓVEL

Lei Federal nº 14.133/2021

Processo Administrativo: 41898-2025

1. DO OBJETO:

1.1. Contratação de empresa operadora de telecomunicações, devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para a prestação contínua de serviços mensais de Serviço Móvel Pessoal (SMP), incluindo planos de comunicação por voz e dados móveis (CHIP), conforme as especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência. O fornecimento de smartphones não integra esta contratação, sendo de responsabilidade da CONTRATANTE, mediante aquisição separada por meio de Ata de Registro de Preços:

1.1.1. Contratação de solução de telefonia móvel com fornecimento de 250 linhas, incluindo plano de dados, voz e suporte técnico, conforme especificações estabelecidas neste documento.

1.1.2. Plano com franquia para ligações ilimitadas para telefones fixos e móveis nas modalidades VC1, VC2 e VC3.

1.1.3. Chamadas locais (VC1) e LDN, interurbanas (VC2 e VC3) e internacionais, com cobertura nacional e internacional (nas condições deste instrumento);

1.1.4. Os serviços de telefonia móvel pessoal (voz) deverão apresentar cobertura e garantir roaming ilimitado em todo o território nacional;

1.1.5. O serviço de Roaming Internacional será realizado sob demanda por meio de ativação prévia e será cobrado por dia de uso habilitado (diárias de franquia habilitada). O plano de dados da diária deverá oferecer franquia mínima de 500MB por dia.

1.1.6. O serviço de Roaming Internacional deverá permanecer bloqueado para todos os usuários como configuração padrão. Sua habilitação será realizada exclusivamente mediante solicitação formal da CONTRATANTE, por meio de chamado aberto na central de atendimento da operadora, respeitando o prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a partir da abertura do chamado;

1.1.7. A ativação do serviço será limitada ao número de diárias expressamente solicitado pela CONTRATANTE, devendo constar de forma individualizada na fatura correspondente. A cobrança será efetuada apenas pelos períodos efetivamente autorizados no processo de habilitação, não sendo permitida a tarifação automática ou recorrente fora desses parâmetros;

1.1.8. Os serviços de dados deverão apresentar cobertura com a tecnologia 4G ou superior;

- 1.1.9. Nos municípios onde não houver cobertura 4G, deverá ser oferecida a cobertura mínima de tecnologia 3G ou 2G;
- 1.1.10. Uso ilimitado do aplicativo WhatsApp, envio de mensagens de texto (SMS) e pacote de dados para navegação na internet por meio de unidades móveis;
- 1.1.11. O plano deverá oferecer, por linha, uma franquia mensal mínima de 40 GB de dados móveis, com acesso à internet em tecnologia 4G ou superior (preferencialmente 5G), garantindo velocidade adequada para videoconferências, acesso a sistemas corporativos, navegação web e uso de aplicativos em geral;
- 1.1.12. Acesso à caixa postal/secretária eletrônica ilimitado;
- 1.2. Acesso à Internet:
 - 1.2.1. Disponibilização de rede de dados, voz e internet para uso exclusivo nas atividades da Prefeitura Municipal do Rio Grande;
 - 1.2.2. A CONTRATADA deve seguir todos os indicadores de qualidade do serviço de telefonia móvel (SMP) presentes no Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-SMP) da ANATEL - Resolução nº 717/2019 ou mais atual;
 - 1.2.3. Os chips (SIM Cards) deverão ser habilitados com serviços de dados que atendam, no mínimo, às franquias estabelecidas nas especificações do serviço;
- 1.3. Serviços de Gerenciamento:
 - 1.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar um Portal Web ou aplicativo de acesso via Internet que permitirá à CONTRATANTE efetuar a gestão e controle de todas as suas linhas;
 - 1.3.2. Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção, a recuperação e a segurança dos dados do serviço de gerenciamento online;
 - 1.3.3. Gerenciamento de Dispositivos Móveis (MDM – Mobile Device Management), incluindo funcionalidades como bloqueio remoto, instalação e remoção de aplicativos, aplicação de políticas de segurança, controle de acesso, rastreamento e auditoria de dispositivos corporativos;
 - 1.3.4. Gestão de Telefonia Móvel (GTM), com sistema de administração de linhas móveis, recursos para auditoria de faturas, tarifação detalhada, análise de consumo por linha ou grupo, controle de contratos, geração de relatórios gerenciais.
- 1.4. Esta licitação não contempla a aquisição de estações móveis (smartphones) ou quaisquer dispositivos correlatos. A Prefeitura Municipal do Rio Grande realizará processo específico de registro de preços para a posterior aquisição desses equipamentos, os quais serão utilizados em conjunto com os serviços contratados por meio deste instrumento;
- 1.5. Apesar de não contemplar a aquisição de smartphones ou dispositivos móveis, a presente contratação abrange o fornecimento dos chips (SIM cards) necessários para a prestação dos serviços de telefonia móvel;
- 1.6. O objeto desta contratação é composto por itens em um lote único.
- 1.7. Os lances serão oferecidos no valor total do lote, sendo considerado, para fins de classificação, o menor valor global do lote.

- 1.8. O agrupamento dos itens em lote único fundamenta-se em critérios técnicos e operacionais, considerando a natureza integrada dos serviços de telefonia móvel, que envolvem voz, dados e gestão centralizada. Além disso, a consolidação em lote único favorece ganhos de escala, otimização de custos e simplificação logística, sem restringir a competitividade, uma vez que o mercado nacional conta com diversas operadoras aptas a fornecer a solução completa conforme os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.
- 1.9. Todos os itens que compõem o lote apresentam correlação técnica e funcional entre si, sendo indispensáveis para a implantação e operação adequada do Serviço Móvel Pessoal (SMP). A prestação eficiente desse serviço depende da integração entre os diversos componentes contratados, como planos de voz, dados, gestão de linhas, suporte técnico e ferramentas de controle de consumo. A separação desses itens entre diferentes fornecedores comprometeria a interoperabilidade, a uniformidade da gestão e a economicidade do contrato. Dessa forma, o agrupamento em lote único se justifica não apenas por razões técnicas, mas também por garantir maior eficiência administrativa e ganhos de escala, sem prejuízo à competitividade, considerando a existência de diversos fornecedores aptos a atender integralmente às especificações estabelecidas.
- 1.10. A empresa participante deverá apresentar cópia da Outorga expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, que comprove sua autorização para prestação de serviços de Telefonia Móvel Pessoal (SMP) em âmbito nacional, como forma de demonstrar sua legitimidade e habilitação técnica para execução do objeto contratual. A prestação dos serviços deverá ser realizada por empresa de telecomunicações legalmente autorizada pela ANATEL, com comprovada especialização na oferta de SMP sob os padrões tecnológicos Global System for Mobile Communications (GSM) e Long Term Evolution (LTE/4G), conforme disponibilidade e cobertura na região de atendimento.
- 1.11. Custo
- 1.11.1. O valor de aquisição do objeto tomado para julgamento das propostas será o de menor valor, critério previsto no art. 33 da Lei 14.133/2021.
- 1.11.2. O custo do valor mensal estimado da contratação é de **R\$ 19.997,50** (Dezenove mil, novecentos e noventa e sete reais e cinquenta centavos), conforme **menor valor** de propostas apresentadas na pesquisa de mercado abaixo, segundo valores mensais.

TABELA I – ORÇAMENTOS COMERCIAIS			
PROPOSTA 1	PROPOSTA 2	PROPOSTA 3	MENOR VALOR
R\$ 24.750,00	R\$ 19.997,50	R\$ 27.500,00	R\$ 19.997,50

- 1.12. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por até 5 (cinco) anos, desde que mantida a vantagem econômica e a existência de previsão orçamentária. Respeita-se, ainda, a vigência máxima decenal, conforme disposto nos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, aplicável por se tratar de serviço continuado, desde que os preços e as condições permaneçam vantajosos para a Administração.

- 1.13. Caso a CONTRATADA identifique a necessidade, para fins de adequada execução do contrato, poderá solicitar à CONTRATANTE o fornecimento de SIM cards virgens, conforme demanda técnica ou operacional.
- 1.14. Quantidade de linhas: contratação de fornecimento, ativação e manutenção de 250 linhas móveis pessoais, e outros serviços inclusos neste instrumento.
- 1.15. 250 linhas móveis com franquia de internet móvel e chamadas de voz ilimitadas, com cobertura nacional em tecnologia 4G ou superior.
- 1.16. Os serviços de telefonia enquadram-se na categoria de bens e serviços comuns, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, por apresentarem padrões objetivos de desempenho e características usuais no mercado, o que justifica a adoção da modalidade de Pregão Eletrônico para sua contratação.
- 1.17. A contratação de serviços relacionados ao Serviço Móvel Pessoal (SMP), incluindo pacotes de dados, voz, roaming nacional, bem como o gerenciamento de dispositivos móveis (MDM), configura-se como serviço comum, considerando-se os seguintes aspectos:
 - **Padronização Técnica no Mercado:** Os serviços de SMP (Serviço Móvel Pessoal) e MDM (Mobile Device Management) seguem padrões amplamente estabelecidos no setor de telecomunicações, especialmente sob as diretrizes da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). As empresas outorgadas operam sob regulamentação uniforme, utilizando tecnologias consolidadas como o Global System for Mobile Communications (GSM) e também padrões mais avançados como o Long Term Evolution (LTE/4G), o que garante similaridade, interoperabilidade e qualidade técnica nas soluções ofertadas em âmbito nacional;
 - **Especificações Objetivas e Comparáveis:** As características exigidas para os serviços (chamadas locais, interurbanas, internacionais, pacotes de dados, roaming, etc.) são objetivas, mensuráveis e disponíveis em larga escala. Isso permite comparar propostas com base em critérios técnicos e econômicos, sem necessidade de julgamento subjetivo;
 - **Ausência de Complexidade Intelectual:** Os serviços contratados não demandam soluções criativas ou personalizadas complexas. Trata-se de atividades padronizadas e de rotina operacional, sem necessidade de dedicação exclusiva de mão de obra;
 - **Oferta Ampla e Competitiva no Mercado:** Há ampla concorrência entre fornecedores qualificados, o que garante o atendimento aos requisitos do edital e a obtenção de vantagens para a administração pública, como preços competitivos, qualidade técnica e prazos adequados;
 - **Regularidade Contratual e Jurídica:** A contratação de empresa especializada e autorizada pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) assegura conformidade com os regulamentos vigentes, reforçando a natureza comum e legal da contratação. Somente poderão participar deste processo de contratação dos serviços objeto do presente Termo de Referência as empresas devidamente autorizadas pela ANATEL. As empresas deverão apresentar a Certificação e Homologação que garantem a aquisição e o uso de produtos para telecomunicações, em conformidade com os padrões de qualidade, segurança e funcionalidades técnicas regulamentadas, visando o uso eficiente e racional do espectro radioelétrico, a compatibilidade eletromagnética e a não agressão ao meio ambiente.

Dessa forma, os serviços apresentados possuem características que os enquadram como serviços comuns, nos termos da legislação vigente, podendo ser contratados por meio de processo licitatório simplificado, conforme previsto no artigo 6º, inciso XXI, da Lei nº 14.133/2021.

Na Lei nº 14.133/2021, serviços comuns são assim definidos¹:

XIII - bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado;

1.18. Justificativa para Prestação Contínua dos Serviços de SMP e MDM.

A prestação contínua dos serviços de Serviço Móvel Pessoal (SMP), com funcionalidades de voz e dados, aliada ao gerenciamento de dispositivos móveis (MDM), é fundamental para assegurar a conectividade, mobilidade, segurança e operacionalidade das comunicações institucionais. A contratação dos serviços, sem dedicação exclusiva de mão de obra, contempla uma solução integrada de software e gestão de telefonia móvel, compatível com os dispositivos que serão adquiridos separadamente pela Prefeitura, conforme planejamento estratégico da administração.

A continuidade da prestação dos serviços justifica-se pelos seguintes fatores:

- **Natureza Permanente das Atividades:** A comunicação móvel é indispensável para o exercício regular das funções institucionais, tanto em nível interno quanto externo. A necessidade de chamadas locais, intermunicipais e internacionais, bem como de acesso à internet móvel, é permanente;
- **Mobilidade e Flexibilidade Operacional:** O uso de dispositivos móveis possibilita a atuação remota de servidores e colaboradores, com total mobilidade, garantindo maior eficiência e agilidade na tomada de decisões e na execução de atividades;
- **Gerenciamento Seguro (MDM):** O sistema de gerenciamento de dispositivos móveis permite controle remoto, configuração padronizada, proteção de dados institucionais e dados pessoais, e resposta rápida a incidentes de segurança, sendo essencial à proteção de informações sensíveis;
- **Cobertura Nacional:** A inclusão de roaming nacional automático, com chamadas LDN e LDI, permite atendimento de demandas em diversas localidades;
- **Contratação por Empresa Outorgada pela ANATEL:** A obrigatoriedade de contratação de empresa especializada e devidamente autorizada pela ANATEL garante a legalidade e a qualidade técnica do serviço prestado, conforme os regulamentos vigentes aplicáveis às tecnologias de acesso móvel, como sistema GSM, incluindo LTE (4G) e superiores.
- **Modalidade Pós-Paga com Gestão Centralizada:** A contratação em modalidade pós-paga permite maior previsibilidade orçamentária e controle administrativo do uso dos serviços, adequando-se às diretrizes de economicidade e eficiência da administração pública.

Dessa forma, a continuidade da prestação dos serviços ora descritos se mostra essencial,

¹ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14133.htm

estratégica e plenamente alinhada às boas práticas administrativas, garantindo suporte tecnológico e comunicacional eficaz para o cumprimento da missão institucional.

1.19. O custo estimado total da contratação é de R\$ **R\$ 19.997,50** (Dezenove mil, novecentos e noventa e sete reais e cinquenta centavos), conforme custos unitários apostos na tabela acima (item 1.11.2, TABELA I).

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Necessidade e Urgência da Contratação dos Serviços

Desde 2021, a Prefeitura Municipal do Rio Grande não dispõe de contrato vigente que assegure a prestação contínua, estruturada e de alta qualidade dos serviços essenciais de telefonia móvel pessoal em suas unidades administrativas e executivas. Essa lacuna funcional e administrativa compromete diretamente a operação da infraestrutura de telecomunicações do município, afetando significativamente a mobilidade, a agilidade, a eficiência e a segurança da comunicação institucional.

A ausência de cobertura contratual para os serviços de telefonia móvel prejudica o desempenho das atividades internas, gerenciais e do atendimento direto à população, impactando negativamente a qualidade dos serviços públicos oferecidos. Além disso, essa limitação reduz a capacidade da Administração de manter conectividade e prontidão, especialmente em situações emergenciais, comprometendo a rápida resposta às demandas da sociedade.

Garantir a continuidade dos serviços de telefonia móvel é fundamental para assegurar a portabilidade, instantaneidade e multifuncionalidade necessárias à comunicação eficaz e à excelência no atendimento público, valorizando a transparência e a eficiência administrativa.

Conforme visto, a ausência de cobertura contratual para os serviços de telefonia móvel impacta o desempenho das atividades internas, gerenciais e de atendimento direto ao cidadão. Essa limitação compromete a qualidade dos serviços públicos prestados e reduz a capacidade de resposta da Administração diante das demandas da sociedade e de situações emergenciais.

2.2. Justificativa Técnica para Inexistência de Mão de Obra Exclusiva

O objeto da contratação consiste na prestação conjunta de Serviço Móvel Pessoal (SMP), na modalidade pós-paga, e solução de Gerenciamento de Dispositivos Móveis (MDM), incluindo software e suporte, conforme regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) e em estrita conformidade com a Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/1997).

A natureza da contratação é eminentemente tecnológica e operacional, não envolvendo a disponibilização de recursos humanos alocados em regime de dedicação exclusiva. O serviço contempla funcionalidades automatizadas, com suporte remoto, infraestrutura de conectividade e software de gestão, não exigindo, portanto, mão de obra dedicada ao contratante para execução continuada das atividades.

Dessa forma, não se aplica o enquadramento previsto no art. 2º, inciso VII, da Instrução

Normativa SEGES/MP nº 5/2017, que trata das contratações com alocação de pessoal em regime de dedicação exclusiva. A prestação será realizada por empresa especializada e autorizada, cujo modelo de operação dispensa o vínculo direto entre profissionais e o órgão contratante.

Ademais, a classificação do objeto como serviço contínuo está relacionada à necessidade institucional de manutenção ininterrupta das comunicações móveis e da gestão dos dispositivos, indispensáveis para a execução das atividades administrativas, e não à exigência de pessoal dedicado, o que afasta a obrigatoriedade de cláusulas relativas à exclusividade de mão de obra.

2.3. Justificativa Técnica para Inclusão do Serviço de Gerenciamento de Dispositivos Móveis (MDM)

A inclusão do MDM está alinhada com as boas práticas de gestão pública, com foco na segurança, rastreabilidade e controle dos dispositivos móveis utilizados em atividades institucionais. Trata-se de uma exigência acessória, porém essencial, para garantir a integridade dos dados e a eficiência dos serviços prestados à população.

A contratação de Serviço Móvel Pessoal (SMP) pela Prefeitura Municipal do Rio Grande contempla, de forma complementar, a exigência de solução de Gerenciamento de Dispositivos Móveis (MDM), com base nos seguintes fundamentos técnicos e administrativos:

2.3.1. Governança Digital e Segurança da Informação

O MDM é uma ferramenta estratégica para garantir a segurança dos dados institucionais, especialmente em dispositivos móveis utilizados por servidores públicos. Através de funcionalidades como bloqueio remoto, criptografia, controle de aplicativos e rastreamento, o MDM assegura conformidade com diretrizes de segurança da informação e proteção de dados pessoais, conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

2.3.2. Eficiência na Gestão de Ativos Móveis

A solução MDM permite à Administração Pública realizar o monitoramento, controle e atualização dos dispositivos móveis de forma centralizada, reduzindo custos operacionais com suporte técnico, prevenindo uso indevido e otimizando a gestão dos recursos tecnológicos.

2.3.3. Integração com o Serviço de SMP

Embora o MDM não seja parte integrante obrigatória do SMP segundo regulamentação da ANATEL, sua inclusão no escopo da contratação visa garantir que os dispositivos fornecidos (adquiridos em processo distinto deste por meio de adesão à ata de registro de preços) ou utilizados com os planos de voz e dados estejam sob controle institucional, evitando fragmentação de soluções e promovendo maior eficiência operacional.

2.3.4. Preservação da Competitividade

A exigência do MDM não representa barreira à ampla participação de operadoras no certame, uma vez que:

- Diversas operadoras já oferecem soluções integradas de SMP com MDM;
- É possível o atendimento por meio de consórcio com empresas especializadas;
- A solução pode ser ofertada como serviço adicional, desde que atenda aos requisitos

técnicos mínimos definidos no edital.

2.4. Justificativa da Estratégia de Contratação com Base na Economicidade

A opção pela contratação conjunta dos serviços descritos neste Termo de Referência fundamenta-se na elevada competitividade atualmente observada entre empresas atuantes no setor, o que favorece a obtenção de propostas mais vantajosas à Administração Pública. A adoção do critério de julgamento pelo Menor Preço Global, por meio de procedimento licitatório regular e adequado, permitirá a contratação por valores inferiores aos praticados isoladamente no mercado, promovendo significativa economia de recursos públicos.

Adicionalmente, a centralização da demanda de diversos órgãos em um único processo licitatório potencializa o poder de compra agregado da Administração, ampliando a capacidade de negociação e reduzindo custos operacionais e administrativos. Essa estratégia contribui para a racionalização das despesas, a padronização dos serviços contratados e a otimização dos resultados esperados, em consonância com os princípios da eficiência, economicidade e interesse público.

2.5. Justificativa para Classificação como Serviços Comuns

Os serviços descritos no presente instrumento técnico são classificados como serviços comuns devido à sua natureza genérica e ampla aplicabilidade. Suas características seguem padrões estabelecidos e são amplamente disponíveis no mercado, permitindo a fácil identificação e especificação com base em critérios objetivos.

A contratação de serviços relacionados ao Serviço Móvel Pessoal (SMP), incluindo pacotes de dados, voz, roaming nacional e internacional, bem como o gerenciamento de dispositivos móveis (MDM), configura-se como serviço comum, considerando-se os seguintes aspectos:

- **Padronização Técnica no Mercado:** Os serviços de SMP e MDM seguem padrões amplamente estabelecidos no setor de telecomunicações, especialmente sob as diretrizes da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). Empresas outorgadas operam sob regulamentação uniforme, utilizando tecnologias consolidadas como o GSM, o que garante similaridade nas soluções ofertadas;
- **Especificações Objetivas e Comparáveis:** As características exigidas para os serviços (chamadas locais, interurbanas, internacionais, pacotes de dados, roaming, etc.) são objetivas, mensuráveis e disponíveis em larga escala. Isso permite comparar propostas com base em critérios técnicos e econômicos, sem necessidade de julgamento subjetivo;
- **Ausência de Complexidade Intelectual:** Os serviços contratados não demandam soluções criativas ou personalizadas complexas. Trata-se de atividades padronizadas e de rotina operacional, sem necessidade de dedicação exclusiva de mão de obra;
- **Oferta Ampla e Competitiva no Mercado:** Há ampla concorrência entre fornecedores qualificados, o que garante o atendimento aos requisitos do edital e a obtenção de vantagens para a administração pública, como preços competitivos, qualidade técnica e prazos adequados;

- Soluções Comerciais Disponíveis: O serviço contempla o fornecimento de software e gerenciamento de dispositivos móveis (MDM), Esses recursos são amplamente oferecidos no mercado, configurando-se como pacotes padronizados para telecomunicação corporativa;
- Regularidade Contratual e Jurídica: A contratação de empresa especializada e autorizada pela ANATEL assegura conformidade com os regulamentos vigentes, reforçando a natureza comum e legal da contratação.

Dessa forma, os serviços apresentados possuem características que os enquadram como serviços comuns, nos termos da legislação vigente, podendo ser contratados por meio de processo licitatório simplificado, conforme previsto no artigo 6º, inciso XXI, da Lei nº 14.133/2021.

Na Lei nº 14.133/2021, serviços comuns são assim definidos²:

XIII - bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado;

2.6. Conclusão

A realização da presente licitação é fundamental para assegurar um meio de comunicação eficiente e eficaz, capaz de viabilizar a adequada execução das atividades administrativas e operacionais das secretarias e de seus respectivos setores. A implantação de uma infraestrutura tecnológica moderna permitirá um atendimento qualificado ao público externo, seja por meio de ligações telefônicas ou por canais digitais, como e-mails, websites e aplicativos de mensagens (exemplo: o WhatsApp), os quais dependem, para maior agilidade, de conectividade móvel e acesso à internet.

Adicionalmente, a telefonia móvel desempenha papel essencial na comunicação interna entre os setores das unidades municipais e na interlocução externa com munícipes, empreendedores, investidores, turistas e outros, promovendo um fluxo contínuo de informações e inter-relações entre a Prefeitura Municipal do Rio Grande (PMRG) e os diversos públicos e atores atendidos. Essa conectividade é igualmente relevante em atividades realizadas fora da sede administrativa, nas quais é imprescindível dispor de meios ágeis e confiáveis de comunicação, como ligações de longa distância e videochamadas.

Dessa forma, a contratação que se fundamenta neste instrumento visa a garantir a qualidade, a transparência, a segurança e a eficiência da comunicação institucional, além de contribuir para o uso mais racional, econômico e responsável dos recursos públicos aplicados em serviços essenciais.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. A solução proposta é a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços descritos no item 1, conforme as seguintes condições específicas.

² https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14133.htm

- 3.2. SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP) – Serviço de telecomunicações destinado à transmissão de voz e dados sem a utilização de cabeamento físico, por meio da propagação de ondas de rádio. Permite a conectividade entre dispositivos móveis, como celulares e smartphones, viabilizando chamadas telefônicas, envio de mensagens de texto, acesso à internet e outros recursos digitais. Além das chamadas de voz, inclui funcionalidades como envio de mensagens multimídia (MMS), navegação em rede de dados móveis e serviços de geolocalização por GPS;
- 3.3. PLANO DE TELEFONIA – Conjunto de serviços ofertados por provedores de telecomunicações, com características específicas de cobertura, tarifas, pacotes de minutos e funcionalidades adicionais;
- 3.4. PLANO BÁSICO DE SERVIÇOS: Entendido como Plano de Serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os usuários do SMP;
- 3.5. SERVIÇO MÓVEL ESPECIALIZADO (SME) – Serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que utiliza sistema de radiocomunicação, basicamente, para realização de operações tipo despacho e outras formas de telecomunicações;
- 3.6. SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMPUTADO (STFC) – Serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;
- 3.7. PORTABILIDADE – Direito do usuário de manter o número de telefone ao trocar de operadora, respeitando as condições estabelecidas pela regulamentação vigente: Regulamento Geral de Portabilidade (RGP), aprovado pela Resolução nº 749, de 15 de março de 2022;
- 3.8. HABILITAÇÃO – ativação de estação móvel;
- 3.9. ESTAÇÃO MÓVEL – Estação de telecomunicações SMP que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado;
- 3.10. ATIVAÇÃO DE ESTAÇÃO MÓVEL – Procedimento que habilita uma estação móvel associada a um código de acesso, a operar em rede;
- 3.11. PRESTADORA – Entidade que detém autorização para prestar o serviço SMP;
- 3.12. ROAMING – Facilidade que permite a uma estação móvel visitante acessar ou ser acessada pelo serviço de telefonia móvel, em um sistema visitado;
- 3.13. NORMAL – TARIFA NORMAL – ligações efetuadas nos horários de tarifa normal, 2ª a 6ª feira, das 8 h às 20 h;
- 3.14. REDUZIDA – TARIFA REDUZIDA – Ligações efetuadas nos horários de tarifa normal, 2ª a 6ª feira, até as 8 h e após as 20 h, sábados e domingos; USUÁRIO – pessoa natural ou jurídica que se utiliza do SMP ou SME, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto a prestadora;
- 3.15. USUÁRIO VISITANTE – Usuário que recebe ou origina chamadas fora de sua área de registro;
- 3.16. ADICIONAL DE CHAMADAS – Valor fixo cobrado pela prestadora de SMP, por chamadas recebidas ou originada, quando o usuário estiver localizado fora de sua área de mobilidade;
- 3.17. ÁREA DE COBERTURA – Área geográfica em que uma estação móvel pode ser atendida pelo equipamento de rádio de uma estação de rádio base do SMP ou SME;

- 3.18. **ÁREA DE MOBILIDADE** – Área geográfica definida no plano de serviço, cujos limites não podem ser inferiores ao de uma **ÁREA DE REGISTRO**;
- 3.19. **ÁREA DE PRESTAÇÃO** – Área geográfica composta por um conjunto de áreas de registro, delimitado no Termo de Autorização, na qual a prestadora de SMP ou SME está autorizada a explorar o serviço;
- 3.20. **ÁREA DE REGISTRO (AR)** – Área geográfica contínua, definida pela ANATEL, onde é prestado o SMP, tendo o mesmo limite geográfico de uma Área de Tarifação, onde a estação móvel do SMP ou SME é registrada;
- 3.21. **ÁREA DE SERVIÇOS DA PRESTADORA** – Conjunto das áreas de cobertura de uma mesma prestadora de SMP ou SME;
- 3.22. **ÁREA DE TARIFAÇÃO (AT)** – Área específica geograficamente contínua, formada por um conjunto de municípios, agrupados segundo critérios sócio geoeconômicos, e contidos em uma mesma unidade da federação utilizada como base para a definição de sistemas de tarifação;
- 3.23. **ASSINATURA** – Valor fixo devido pelo usuário por ter o AMP nas condições previstas no Plano de Serviço, ao qual por opção, está vinculado;
- 3.24. **CHAMADA A COBRAR** – Chamada que utiliza marcação especial fixada no regulamento de numeração na qual a responsabilidade pelo pagamento do valor da chamada é do usuário de destino da chamada;
- 3.25. **CÓDIGO DE ACESSO** – Conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em Plano de Numeração que permite a identificação de Usuário, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;
- 3.26. **CENTRAL DE COMUTAÇÃO E CONTROLE** – Conjunto de equipamentos destinados a controlar a rede do SMP, bem como a interconectar esta rede a qualquer rede de telecomunicações;
- 3.27. **ESTAÇÃO CENTRAL** – Estação de telecomunicações do SMP que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado;
- 3.28. **ESTAÇÃO DE RADIO BASE** – Estações de radiocomunicação de base do SMP, usada para radiocomunicação com estações móveis;
- 3.29. **PRESTADORA DO SMP** – Entidade que detém a autorização para prestar SMP;
- 3.30. **REDE DE TELECOMUNICAÇÕES** – Conjunto operacional contínuo de circuitos e equipamentos, incluindo funções de transmissão, comutação, multiplexação ou quaisquer outras indispensáveis à operação de serviço de telecomunicações;
- 3.31. **SERVIÇOS DE MENSAGENS DE TEXTO (SMS)** – Serviço que permite o recebimento e o envio de mensagens de texto a partir do próprio aparelho celular;
- 3.32. **SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET** – Serviço através do qual se pode, por meio de funcionalidades dos aparelhos, acessar a internet;
- 3.33. **SERVIÇOS DE MENSAGEM MULTIMÍDIA (MMS)** – Serviços de mensagens através do envio de imagens, vídeos, áudios e filmes;

- 3.34. **ACESSO A DADOS (SMARTPHONE)** – Pacote de dados para smartphone: franquias a serem disponibilizadas, de diferentes volumes de dados, com direito de acesso ilimitado, sem cobrança de excedente de tráfego à franquia.
- 3.35. **REQUISITOS BÁSICO DA SOLUÇÃO**
- 3.35.1. Exigências Legais: A empresa CONTRATADA deverá apresentar outorga da ANATEL, vigente, à CONTRATANTE, para exploração dos Serviços Móveis Pessoais – SMP. Será aceita cópia do extrato do contrato de concessão ou do termo de autorização obtido diretamente do Diário Oficial da União.
- 3.35.2. A CONTRATADA deverá informar e providenciar procedimento de acesso e suporte à aplicação de gerenciamento de dispositivos móveis (MDM);
- 3.35.3. Os produtos devem ser fornecidos incluindo todos os aplicativos e ferramentas da oferta padrão do FABRICANTE, não podendo a CONTRATADA excluir e/ou alterar qualquer item da oferta padrão;
- 3.35.4. Por oportunidade e conveniência, é facultado a CONTRATANTE a solicitação da portabilidade de linhas existentes da CONTRATANTE.
- 3.35.5. As linhas CONTRATADAS deverão ser isentas de taxas de ativação e já devem incluir, sem custos adicionais, os respectivos SIM Cards compatíveis com os dispositivos móveis utilizados, podendo ser Micro SIM, Nano SIM ou eSIM, devidamente habilitados para operação em redes LTE/4G e, preferencialmente, 5G, conforme disponibilidade da operadora na região.
- 3.35.6. Cartões SIM com Defeito ou Incompatíveis: A CONTRATADA deve providenciar, mediante solicitação da CONTRATANTE, a troca dos cartões SIM em uso, caso os mesmos venham a apresentar defeitos ou incompatibilidades tecnológicas. Nesse caso, as linhas móveis devem permanecer com o mesmo número e deverão ser entregues no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis;
- 3.35.7. As linhas CONTRATADAS deverão ser providas de identificador de chamadas, chamadas simultâneas e serviço de caixa postal;
- 3.35.8. As linhas CONTRATADAS deverão ser capazes de realizar transferências de chamadas e conferências a 3 (três) linhas;
- 3.35.9. Todas as linhas devem possuir roaming nacional, sendo vedada a cobrança de adicional de deslocamento, AD 1/2 ou DSL1/2, mesmo com outra operadora.
- 3.35.10. Área de cobertura: A empresa CONTRATADA deverá possuir confiabilidade de cobertura para atendimento de, no mínimo, 80% dos municípios do Estado do Rio Grande do Sul. São obrigatório o atendimento em Brasília e em todas as capitais estaduais brasileiras, devendo possuir abrangência de cobertura para todo o território nacional ou ainda através de convênio com outras operadoras, nas regiões onde a operadora não possua cobertura, respeitando-se o mesmo padrão tecnológico. O serviço móvel deverá possuir abrangência de cobertura ou convênio para todo o território nacional, obedecendo às regras da ANATEL.
- 3.35.11. As linhas CONTRATADAS deverão suportar roaming nacional, em todos os estados brasileiros.



Prefeitura Municipal
do RIO GRANDE

Estado do Rio Grande do Sul

Prefeitura Municipal do Rio Grande

Secretaria de Município de **Desenvolvimento, Inovação, Turismo e Economia do Mar – SMDITMAR**

- 3.35.12. Chamadas VC1:
- 3.35.13. VC1 móvel/fixo, deverão ser ilimitadas (sem custo adicional) para todo o Brasil.
- 3.35.14. VC1 móvel/móvel mesmo operadora, deverão ser ilimitadas (sem custo adicional) para todo o Brasil.
- 3.35.15. VC1 móvel/móvel outras operadoras, deverão ser ilimitadas (sem custo adicional) para todo o Brasil.
- 3.35.16. Chamadas VC2:
- 3.35.17. VC2 móvel/fixo deverão ser ilimitadas (sem custo adicional) para todo o Brasil.
- 3.35.18. VC2 móvel/móvel mesmo operadora deverão ser ilimitadas (sem custo adicional) para todo o Brasil.
- 3.35.19. VC2 móvel/móvel outras operadoras deverão ser ilimitadas (sem custo adicional) para todo o Brasil.
- 3.35.20. Chamadas VC3:
- 3.35.21. VC3 móvel/fixo deverão ser ilimitadas (sem custo adicional) para todo o Brasil.
- 3.35.22. VC3 móvel/móvel mesmo operadora deverão ser ilimitadas (sem custo adicional) para todo o Brasil.
- 3.35.23. VC3 móvel/móvel outras operadoras deverão ser ilimitadas (sem custo adicional) para todo o Brasil.
- 3.35.24. Dos Serviços
- 3.35.25. Serviço de Acesso à Internet Móvel

3.35.25.1. Especificações Técnicas Mínimas

O serviço de acesso à internet deverá ser prestado por meio de pacote de dados móveis com as seguintes características mínimas:

- Franquia mensal de dados: mínimo 40 GB;
- Tecnologia mínima exigida: 5G (NSA ou SA), conforme disponibilidade regional;
- Padrão de qualidade: Conforme diretrizes da ANATEL e metas de qualidade estabelecidas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL);
- Redução de velocidade após consumo da franquia: Permitida, desde que não haja cobrança adicional por parte do provedor de acesso;
- Cobrança adicional: Vedada a cobrança de valores excedentes ao plano contratado, mesmo em caso de ultrapassagem da franquia;
- Aplicações suportadas: Navegação web, streaming em alta definição, videochamadas, uso de aplicativos corporativos e educacionais, acesso a sistemas em nuvem e transferência de arquivos.

3.35.25.2. Latência máxima recomendada: 50 ms

- 3.35.26. O sinal de cobertura deve estar disponível em, no mínimo, 95% da área urbana de operação.

- 3.35.27. Serviços de Roaming Internacional (Sob demanda):
- 3.35.27.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, quando solicitado pela Administração, planos ou pacotes de serviços com cobertura de roaming internacional, que permitam a realização de chamadas, envio de mensagens e acesso à internet em outros países.
 - 3.35.27.2. A contratação desses serviços será feita mediante justificativa técnica da unidade solicitante e autorização prévia da autoridade competente, observando-se os limites orçamentários e a necessidade específica da viagem ou missão oficial.
 - 3.35.27.3. No caso de solicitação de ativação do serviço pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá ofertar serviço de roaming internacional de dados, a ser cobrado por diárias sob demanda, cobrado por dia de uso habilitado (diárias de franquia habilitada) com 200 MB por dia, sendo identificado de forma individualizada na fatura a ser paga, por aquilo que for efetivamente solicitado no processo de habilitação de diárias.
- 3.35.28. Tecnologia mínima exigida: 4G LTE, com preferência por 5G NSA/SA quando disponível.
- 3.35.29. Capacidade de tráfego simultâneo: Suporte a múltiplos dispositivos conectados sem degradação perceptível de desempenho.
- 3.35.30. Atividades suportadas: Navegação web, uso de aplicativos, videochamadas em HD, streaming de vídeo até 1080p, envio e recebimento de arquivos, acesso a sistemas em nuvem e plataformas educacionais.
- 3.35.31. Envio de SMS: Envio e recebimento de mensagens de texto curtas (Short Message Service – SMS) diretamente entre dispositivos móveis, utilizando a rede da operadora. Esse serviço deve operar independentemente do acesso à internet e está disponível em áreas com cobertura de rede celular.
- 3.35.32. O serviço de mensagens de texto (SMS) deverá ser ilimitado (sem custo adicional) para qualquer operadora.
- 3.35.33. Para cada uma das linhas deverá ser fornecido, sem cobrança adicional, 01 (um) cartão SIM (Subscriber Identity Module), no prazo de 15 (quinze) dias úteis.
- 3.35.34. Os Micro SIM Cards, Nano SIM Cards ou eSIMs fornecidos deverão ser compatíveis com os dispositivos móveis disponibilizados pelo CRECI-GO, habilitando seu funcionamento em redes LTE/4G e, preferencialmente, 5G, conforme disponibilidade da operadora na região. Os SIM Cards devem atender às características técnicas mínimas exigidas para plena operação dos equipamentos, sem custos adicionais:
- 3.35.34.1. Compatibilidade com redes móveis da Operadora CONTRATADA, utilizando tecnologia LTE/4G e, preferencialmente, 5G, conforme disponibilidade regional;
 - 3.35.34.2. Prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para ativação da linha após a solicitação formal da CONTRATANTE;
 - 3.35.34.3. Caso ocorram divergências de tamanho entre o chip e o compartimento do smartphone, serão permitidas trocas de SIM Cards (Micro, Nano ou eSIM) conforme as necessidades técnicas da CONTRATANTE, sem custos adicionais;

- 3.35.34.4. Os SIM Cards fornecidos (Micro, Nano ou eSIM) poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta comercial. Nestes casos, deverão ser corrigidos ou substituídos no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, com mais 2 (dois) dias adicionais para o pleno funcionamento dos serviços na linha, às custas da CONTRATADA;
- 3.35.34.5. No caso de defeito ou mau funcionamento dos MICRO SIM CARDS ou NANO SIM CARDS utilizados em dispositivos compatíveis com as tecnologias GSM e LTE (4G), a CONTRATADA deverá providenciar a substituição no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da solicitação formal feita ao gerente operacional;
- 3.35.35. Serviço de Dados (Internet): As franquias contratadas deverão ter cobertura de rede de dados no mínimo 4G em todos os estados brasileiros.
- 3.35.35.1. A contratação deverá contemplar serviço de acesso à internet móvel, por meio de assinatura mensal de plano de dados, com franquia mínima de 40 GB por linha, utilizando tecnologia 4G ou superior, preferencialmente 5G, conforme disponibilidade da operadora na localidade de uso. A velocidade nominal de acesso à rede móvel deverá ser de, no mínimo, 10 (dez) Mbps, garantindo desempenho adequado para navegação na internet, videoconferências, acesso a sistemas corporativos e uso de aplicativos institucionais;
- 3.35.35.2. A CONTRATADA deve garantir um mínimo de 40% da velocidade nominal (banda garantida) ou de acordo com nova regulamentação ANATEL;
- 3.35.35.3. O acesso à internet deverá ser ilimitado e sem cobrança de excedente quando extrapolada a franquia, sendo aceita a redução de velocidade em consonância com as normas e regulamentos expedidos pela ANATEL;
- 3.35.35.4. Em caso de novas decisões da ANATEL que alterem ou regulamentem as métricas de qualidade dos serviços de internet na modalidade banda larga móvel, estas deverão ser aplicadas integralmente aos contratos vigentes;
- 3.35.35.5. No caso de defeito ou mau funcionamento dos SIM Cards fornecidos, a CONTRATADA deverá providenciar a substituição no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da solicitação formal feita ao gerente operacional designado.
- 3.35.35.6. O serviço de acesso à internet deverá possuir abrangência de cobertura ou convênio para todo o território nacional, obedecendo às regras da ANATEL;
- 3.35.35.7. Os MB trafegados em roaming nacional serão descontados da franquia quando da mesma operadora, sem cobrança excedente;
- 3.35.35.8. Os MB trafegados em roaming nacional serão descontados da franquia quando de outra operadora, podendo haver cobrança excedente.
- 3.35.36. Compartilhamento de Dados:
- 3.35.36.1. Os pacotes de dados (internet) deverão ser passíveis de compartilhamento entre os usuários. Caso a franquia do pacote de dados de uma determinada linha e chip sejam alcançados, o usuário poderá passar a consumir os dados de outros pacotes que ainda estejam dentro do limite das franquias contratadas;
- 3.35.36.2. Alternativa à oferta de pacotes compartilhados de dados móveis

Será admitida, como alternativa à oferta de pacotes compartilhados de dados móveis entre linhas, a proposta de fornecimento de franquias individuais de dados por linha, desde que apresentem vantagem técnica ou econômica.

Entende-se como proposta vantajosa, para fins deste Termo de Referência, a oferta de franquias individuais superiores, com valores iguais ou inferiores aos praticados para pacotes compartilhados. A regra é: mais pelo menor valor.

Exemplo ilustrativo: será considerada aceitável a proposta que ofereça 40 GB por linha individual ao custo equivalente ao que se praticaria para 10 GB em regime compartilhado, desde que respeitados os demais requisitos técnicos e operacionais previstos neste documento.

3.35.36.3. No caso do compartilhamento, não haverá cobrança adicional para o compartilhamento dos pacotes de dados entre os usuários da CONTRATANTE;

3.35.36.4. A CONTRATADA poderá realizar o remanejamento dos dados entre os pacotes contratados sob o mesmo CNPJ;

3.35.36.5. Cada usuário terá um pacote de dados preestabelecido. A somatória de todos os pacotes de dados contratados sob o mesmo CNPJ será o montante com que o gestor do contrato poderá trabalhar e redistribuir entre os usuários;

3.35.36.6. Dessa forma, a somatória dos pacotes de dados contratados formará um pool de dados da Unidade Requisitante, podendo ser redistribuídos entre os usuários, conforme as necessidades do órgão CONTRATANTE;

3.35.36.7. A redução da velocidade da internet quando extrapolada a franquia estará em função da distribuição dos volumes de dados entre os pacotes. Caso um pacote tenha tido sua velocidade reduzida em função do consumo dos dados da franquia, se o gestor do contrato da CONTRATANTE realocar dados para este pacote, a velocidade deverá voltar ao normal.

3.35.37. SERVIÇOS MDM

3.35.37.1. Serviço de Gerenciamento de Dispositivos Móveis (MDM)

O gerenciamento se dará nos dispositivos móveis que possuam linhas ativas (SIM/e-SIM) fornecidas pela CONTRATADA, sendo estes adquiridos pela CONTRATANTE por meio de processo específico de registro de preços, conforme planejamento da administração pública;

3.35.37.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar um Portal Web, de acesso via Internet e Aplicativo Mobile para os usuários das linhas que permitirá à CONTRATANTE efetuar a gestão e controle de todas as suas linhas contratadas;

3.35.37.3. A proponente vencedora deverá disponibilizar os SIM cards, bem como um sistema de gerenciamento on-line (via web) de todas as linhas fornecidas, acessível exclusivamente por pessoas devidamente autorizadas pela CONTRATANTE. Esse sistema deverá permitir:

- Controle integral das linhas, incluindo liberações, restrições, bloqueios e consulta/ajuste de saldo;
- Emissão diária de relatórios detalhados de tarifação individual por linha.

3.35.37.4. O acesso ao sistema deverá ser realizado mediante login e senha individualizados, concedidos exclusivamente a usuários previamente autorizados pela CONTRATANTE.

3.35.38. A gestão e controle de todas as suas linhas, e deverá ter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- A definição do perfil de utilização individual de cada linha telefônica;
- O agrupamento das linhas por centro de custo, conforme estrutura organizacional da CONTRATANTE;
- O acesso ao portal mediante autenticação por login e senha pessoal, garantindo que apenas usuários devidamente autorizados tenham acesso às funcionalidades da ferramenta;
- A disponibilização de, no mínimo, um perfil de acesso exclusivo para o gestor responsável pelo contrato;
- A realização de consultas pela CONTRATANTE para acompanhamento do uso diário de voz, com possibilidade de segmentação:
 - Por tipo de destino: chamadas locais, interurbanas, para números fixos, entre outros;
 - Por horário e calendário;
- Por número chamado, com aplicação de filtros como lista negra e lista branca;
- Por limite de minutos, configurável por linha ou por centro de custo;
- O cadastramento de, no mínimo, dois gestores com acesso ao sistema, garantindo redundância e continuidade na administração das informações;

3.35.38.1. Deverá ser disponibilizado acesso à Central de Relacionamento com Clientes Corporativos.

3.35.38.2. Os serviços que porventura não possam ser atendidos, através da ferramenta de gestão online, deverão ser atendidos através de Central de Relacionamento com Clientes Corporativos, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, com atendimento por e-mail ou portal disponibilizado pela CONTRATADA;

3.35.38.3. O aplicativo Mobile (Apps cliente) será destinado aos usuários das linhas móveis que, além de funcionarem como agentes que recompilam dados, tem uma interface com a visualização de gráficos, para que o usuário do dispositivo monitore o consumo de dados móveis e uso de aplicativos;

3.35.38.4. O portal Web deverá ter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- a) Monitorar consumo de dados móveis de usuários e consumo de SMS de cada linha contratada;
- b) Monitorar o consumo de dados móveis por aplicativo de cada usuário na linha contratada;
- c) Manter um inventário de todos os dispositivos/linhas utilizados pela prefeitura;
- d) Mostrar o ranking dos aplicativos mais utilizados;
- e) Mostrar o ranking de Usuários de dispositivos/linhas que consomem mais dados;
- f) Mostrar o ranking dos sites com mais visitas;

- g) Mostrar detalhes dos sites mais acessados por usuário/linha (dia, hora e website);
- h) Mostrar o uso da bateria por dia (gráfico) para cada dispositivo;
- i) Mostrar a capacidade de memória disponível para cada dispositivo;
- j) Definir políticas de uso por parte da Empresa, Grupo ou Usuário;
- k) Associar um funcionário em um grupo;
- l) Estabelecer bloqueio de dados por horário de trabalho;
- m) Definir quais aplicativos devem ser bloqueados / liberados para a Empresa, Grupo ou Usuário;
- n) Definir as URL que serão bloqueadas/liberadas;
- o) Enviar mensagens para a instituição, Grupo ou usuário através de PUSH (sem cobrança adicional);
- p) Enviar documentos para a instituição, Grupo ou Usuário através de PUSH;
- q) Atualização / Instalação de APP silenciosa nos dispositivos;
- r) Enviar comandos especiais ao dispositivo, como WIPE, para restabelecer o dispositivo aos parâmetros predeterminados de fábrica;
- s) Localização geográfica dos dispositivos;
- t) Implementações rápidas, ágeis e processo seguro e simplificado de ativação de dispositivos;
- u) Disponibilizar relatório de consumo dos serviços prestados periódica e mensalmente, podendo ser disponibilizado de forma eletrônica ou online, contendo ao menos os seguintes dados:
 - Número telefônico do CHIP;
 - IMEI do aparelho/dispositivo;
 - Período de apuração;
 - Dados (GB) utilizados;
 - Minutos utilizados;
 - Roaming internacional utilizado (quando usado, nas condições deste instrumento).
 - Lista de localizações/cidades;
 - CONTRATANTE;
 - Telefone/Email do CONTRATANTE.
- v) Disponibilizar relatório de disponibilidade dos serviços prestados e incidentes periódica e mensalmente, podendo ser disponibilizado de forma eletrônica ou online, contendo ao menos os seguintes dados:
 - Nome do serviço;
 - Descrição do serviço;
 - Período de apuração;
 - Tipo do incidente;
 - Descrição do incidente;

- Tempo de indisponibilidade (horas);
- Tempo de disponibilidade (horas);
- SLA atendido? SIM () NÃO ();
- Manutenção programada? SIM () NÃO ();
- Tempo da manutenção programada (horas);
- Matrícula do responsável;
- Nome do responsável.

3.35.38.5. O relatório de disponibilidade dos serviços prestados e incidentes, bem como o relatório de consumo dos serviços deverão ser exportáveis em formato aberto de arquivo eletrônico, preferencialmente CSV (valores separados por ponto-vírgula);

3.35.38.6. Quanto ao licenciamento do MDM, requer-se ao menos 10 usuários por CONTRATANTE (órgão público e entidade administrativa), independentemente da quantidade de aparelhos ou linhas comercializados pela CONTRATADA;

3.35.38.7. Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção, a recuperação e a segurança dos dados do serviço de gerenciamento MDM online;

3.35.38.8. CONTRATADA deverá ofertar, sem custo adicional, um tutorial de treinamento com manual de administração da solução de gerenciamento dos dispositivos móveis para que a CONTRATANTE possa buscar e operar informações sobre a instalação, configuração e operação das funcionalidades da ferramenta, a fim de que a CONTRATANTE esteja apta a instalar, configurar e operar as funcionalidades da ferramenta, bem como a CONTRATADA deverá disponibilizar um canal para que a CONTRATANTE esclareça suas dúvidas sobre a temática e seus procedimentos.

3.35.39. GESTÃO DE TELEFONIA MÓVEL – GTM

3.35.39.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à CONTRATANTE a um sistema de gestão online de telefonia móvel (GTM), com interface web, com hospedagem, manutenção, suporte, backup e necessidades correlatas sob sua responsabilidade, sem ônus ou necessidade de recursos tecnológicos por parte da CONTRATANTE;

3.35.39.2. O GTM deverá permitir gerenciar os acessos contratados de forma individual e grupos de acessos:

A ferramenta deve permitir adicionar ou retirar recursos dos acessos tais como:

- a. definir exatamente o tipo de ligação que pode ser realizada;
- b. definir os limites de contas, por valor e/ou tempo;
- c. definir horários e dias de uso dos recursos;
- d. criação de listas de ligações autorizadas e não autorizadas;
- e. visualização completa da conta, com chamadas faturadas e não faturadas;
- f. visualização de gráficos de consumo;
- g. geração de segunda via de contas;
- h. permitir baixar a conta em formato eletrônico (txt e/ou excel);
- i. visualização das últimas contas;

- j. permitir a criação de perfis de acesso ao sistema para diversos usuários, com diferentes permissões de acesso e restrições de funcionalidades.

3.35.39.3. O sistema de gestão online / web será utilizado para efetuar o acompanhamento dos gastos, gestão e controle dos planos / franquias dos smartphones e chips contratados / alteração de SIM CARDS para eSIM quando necessário;

3.35.39.4. GTM - REQUISITOS FUNCIONAIS

3.35.39.4.1. Cadastro e Inventário

- Registro de linhas móveis com número, operadora, plano contratado;
- Associação com usuário, setor, dispositivo (IMEI, modelo);
- Histórico de movimentações (trocas, desligamentos, ativações).

3.35.39.4.2. Monitoramento de Consumo

- Visualização de chamadas realizadas, dados móveis e SMS;
- Alertas de consumo excessivo ou fora do padrão;
- Painel por linha, colaborador, setor ou unidade.

3.35.39.4.3. Gestão de Faturas

- Importação automática de faturas das operadoras;
- Validação de cobranças com base nos contratos;
- Rateio de custos por centro de custo ou projeto.
- Para fins de faturamento, a CONTRATADA deverá incluir exclusivamente os serviços previstos no contrato. Caso sejam identificadas cobranças indevidas ou não contratadas, a CONTRATADA será solicitada a emitir nova fatura, devidamente corrigida, com a exclusão dos itens não previstos contratualmente.

3.35.39.4.4. Relatórios e Indicadores

- Relatórios mensais de consumo, custo por linha e por setor;
- Gráficos comparativos entre operadoras e planos;
- Exportação em PDF, Excel ou integração com BI.

3.35.39.4.5. Controle de Contratos

- Cadastro de contratos com operadoras;
- Alertas de vencimento e renegociação;
- Histórico de alterações contratuais.

3.35.39.4.6. Segurança e Políticas de Uso

- Definição de perfis de uso (limitado, ilimitado, roaming bloqueado);
- Bloqueio remoto de linha ou dispositivo: Em caso de roubo, furto ou extravio do aparelho, será realizado o bloqueio temporário da linha móvel, visando a proteção dos dados e a prevenção de uso indevido.
- Desbloqueio de linha: caso o dispositivo seja recuperado e o SIM card original esteja inserido, será solicitado o desbloqueio da linha. Se o aparelho não for localizado, será

providenciada a transferência da linha para um novo SIM card (vazio), sendo o chip anterior definitivamente inutilizado;

- Registro de incidentes (perda, roubo, uso indevido).

3.35.39.4.7. Integrações

- Integração com GRP, RH, Financeiro e Gestão de Ativos;
- API para sincronização com sistemas externos;
- Importação/exportação de dados em formatos padrão.

3.35.39.5. GTM - REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

3.35.39.5.1. Usabilidade

- Interface amigável e responsiva;
- Acesso por desktop e dispositivos móveis.

3.35.39.5.2. Segurança

- Controle de acesso por perfil de usuário;
- Criptografia de dados sensíveis;
- Logs de auditoria.

3.35.39.5.3. Performance

- Tempo de resposta rápido para consultas e relatórios;
- Capacidade de escalar para centenas ou milhares de linhas.

3.35.39.5.4. Disponibilidade

- Sistema disponível 24/7;
- Backup automático e recuperação de dados.

3.35.39.6. GTM - REQUISITOS DE NEGÓCIO

3.35.39.6.1. Redução de Custos:

- Identificação de linhas ociosas ou subutilizadas;
- Sugestões de planos mais econômicos.

3.35.39.6.2. Eficiência Operacional:

- Menos tempo gasto com gestão manual;
- Centralização das informações em um único sistema.

3.35.39.6.3. Conformidade:

- Garantia de uso conforme políticas internas
- Suporte a auditorias e prestação de contas

3.35.39.7. CLASSIFICAÇÃO TARIFÁRIA DE CHAMADAS DO GTM

Estrutura de Tarifação e Tipologia de Chamadas no Sistema de Gestão de Telefonia Móvel (GTM):

3.35.39.7.1. Chamadas Locais (VC1, AD1, DSL1):

- VC1 MM – Móvel para Móvel, mesma operadora (Intragrupo), mesma área: para chamadas originadas e terminadas na mesma área de registro do assinante. Chamadas entre assinantes do SMP do mesmo CNPJ;
- VC1 MF – Móvel para Fixo, mesma área: para chamadas originadas e terminadas na área de registro do assinante. Chamadas destinadas a assinantes do serviço fixo;
- AD1 / DSL1 – Chamadas locais originadas e terminadas na mesma área de registro do assinante;

3.35.39.7.2. Chamadas Locais entre Operadoras

- VC1 M/M (móvel/móvel): Mesma operadora: para chamadas originadas e terminadas na área de registro do assinante. Chamadas entre assinantes do SMP da mesma operadora;
- VC1 M/M (móvel/móvel): Outras operadoras: para chamadas originadas e terminadas na área de registro do assinante. Chamadas entre assinantes do SMP de outras operadoras;

3.35.39.7.3. Chamadas Fora da Área de Registro (AD2, DSL2):

- AD2 / DSL2 – Chamadas originadas e terminadas fora da área de registro do assinante;

3.35.39.7.4. Chamadas Interurbanas (VC2):

- VC2 M/F – Móvel para Fixo, dentro da área de mobilidade: Para chamadas interurbanas originadas e terminadas dentro da área de mobilidade do assinante. Chamadas destinadas a assinantes do serviço fixo;
- VC2 M/M – Móvel para Móvel, mesma operadora: para chamadas interurbanas originadas e terminadas dentro da área de mobilidade do assinante. Chamadas entre assinantes do SMP da mesma operadora;
- VC2 M/M – Móvel para Móvel, outras operadoras: para chamadas interurbanas originadas e terminadas dentro da área de mobilidade do assinante. Chamadas entre assinantes do SMP de outras operadoras;

3.35.39.7.5. Chamadas Interurbanas Fora da Área de Mobilidade (VC3):

- VC3 M/F – Móvel para Fixo: Para chamadas interurbanas originadas e terminadas fora da área de mobilidade do assinante. Chamadas destinadas a assinantes do serviço fixo;
- VC3 MM – Móvel para Móvel: Para chamadas interurbanas originadas e terminadas fora da área de mobilidade do assinante. Chamadas entre assinantes do SMP.

3.36. **ESPECIFICAÇÃO DA GARANTIA DOS SERVIÇOS:** O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido no Código de Defesa do Consumidor.

3.37. **Condições de Execução e Integração com Outros Processos**

3.37.1. Objeto da Contratação

A presente contratação tem por objeto o fornecimento de 250 linhas móveis com pacote de dados e internet, incluindo o fornecimento e ativação dos respectivos chips (SIM Cards), conforme especificações técnicas descritas neste Termo de Referência.

3.37.2. Exclusão do Fornecimento de Aparelhos

O fornecimento dos aparelhos celulares não integra este processo licitatório, sendo realizado por meio de processo independente, via Ata de Registro de Preços, conduzido paralelamente pela Administração.

3.37.3. Condição para Entrega dos Chips

A entrega e ativação dos chips contratados estão condicionadas à disponibilidade dos aparelhos celulares adquiridos no aludido processo complementar ou de outras condições a serem acordadas entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA. A CONTRATADA deverá realizar a entrega dos chips conforme cronograma a ser definido pela Administração, respeitando a compatibilidade técnica com os aparelhos fornecidos por terceiros.

A Administração poderá realizar testes de compatibilidade técnica entre os chips e os aparelhos antes da ativação definitiva, com acompanhamento da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá emitir relatório detalhado referente à ativação dos chips fornecidos, conforme cronograma e requisitos estabelecidos pela Administração.

3.37.4. Responsabilidade da Contratada

A CONTRATADA deverá garantir compatibilidade técnica dos chips com os modelos de aparelhos previstos no processo complementar de aquisição de smartphones (ex.: formatos 2FF ou Mini-SIM; o 3FF, ou Micro-SIM; o 4FF, ou Nano-SIM; e outros.) A CONTRATADA também deverá manter os chips inativos até o momento da entrega dos aparelhos, evitando cobranças indevidas.

3.37.5. Integração entre Contratos

A Administração se reserva o direito de ajustar o cronograma de entrega dos chips conforme a disponibilidade dos aparelhos celulares, sem que isso implique em penalidades ou ônus adicionais para qualquer das partes, desde que previamente comunicado.

3.37.6. Relatório de Ativação dos Chips

É obrigação da CONTRATADA apresentar relatório técnico detalhado referente à ativação dos chips fornecidos, contendo, no mínimo, a data de ativação, o número da linha correspondente e a identificação do aparelho vinculado. O relatório deverá ser entregue à

Administração no prazo máximo de X dias úteis após cada etapa de ativação, conforme cronograma previamente acordado.

- 3.38. A CONTRATADA não poderá exigir qualquer cobrança referente a taxas de habilitação ou ativação de aparelhos, linhas ou chips, independentemente do meio utilizado para a solicitação, seja por portais ou aplicativos de internet, seja por atendimento telefônico.
- 3.39. A CONTRATADA deverá levar imediatamente ao conhecimento da CONTRATANTE, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis.
- 3.40. Os serviços contratados deverão ser prestados de forma contínua, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, sendo vedada qualquer interrupção sem justa causa e sem prévia comunicação à CONTRATANTE. Estão ressalvadas apenas as situações de caso fortuito ou força maior, decorrentes de eventos não programados pela CONTRATADA.
- 3.41. A CONTRATADA deverá disponibilizar canal telefônico ativo e ininterrupto, com atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, para registro de ocorrências e suporte técnico relacionado ao funcionamento dos serviços contratados.
- 3.42. A CONTRATADA deverá garantir ampla cobertura de sinal móvel, com disponibilidade mínima de tecnologia 4G nas localidades onde se encontram instalações da Prefeitura Municipal do Rio Grande, assegurando qualidade de serviço compatível com os padrões estabelecidos pela ANATEL.
- 3.43. A execução dos serviços será acompanhada pela Equipe de Fiscalização da CONTRATANTE, por meio de monitoramento presencial e remoto (online), conforme as necessidades e critérios definidos ao longo da vigência contratual.
- 3.44. Eventuais indefinições, omissões, falhas ou incorreções nas especificações técnicas não poderão ser utilizadas como justificativa para a cobrança de serviços adicionais ou para alteração na composição dos preços contratados. Os valores propostos deverão contemplar todos os custos diretos e indiretos, incluindo impostos, contribuições, taxas e quaisquer outros encargos necessários à integral execução dos serviços objeto desta licitação.
- 3.45. Conformidade da CONTRATADA com a **LGPD**:
- 3.45.1. Com a entrada em vigor da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), as empresas do setor deram início a diversas iniciativas para garantir, da melhor forma, o direito à privacidade do cidadão brasileiro, ao mesmo tempo em que asseguravam a continuidade dos serviços de conectividade e interação na era digital.
- 3.45.2. Conceito de Dados Pessoal

Os dados pessoais são conceituados na LGPD em duas categorias, os **dados pessoais** e os **dados pessoais sensíveis**. Nos termos do art. 5º, I, são:

- dados pessoais toda informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

- já os dados pessoais sensíveis são aqueles que versam “sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural” (art. 5º, II).

3.45.3. Princípios de Proteção de Dados Pessoais

Os princípios da proteção de dados, estabelecidos no artigo 6º da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), constituem diretrizes essenciais para orientar o tratamento de dados pessoais. Esses princípios devem ser observados por todas as organizações durante todo o ciclo de tratamento de dados. São eles:

- Boa-fé Objetiva (art. 6º, caput): O tratamento de dados deve ser pautado nos ditames éticos e morais;
- Finalidade (art. 6º, I): O tratamento deve ter como finalidade propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular em toda a sua duração. Caso a finalidade se altere ao longo do processo, este deve ser compatível com essas finalidades;
- Adequação (art. 6º, II): O tratamento deve ser compatível com as finalidades informadas ao titular;
- Necessidade (art. 6º, III): O tratamento deve ser limitado ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados;
- Livre acesso (art. 6º, IV): Os titulares dos dados devem poder consultar a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais. Tal direito não se estende aos dados inferidos;
- Transparência (art. 6º, VI): Devem ser disponibilizadas aos titulares informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial;
- Segurança (art. 6º, VII): Os dados pessoais devem ser protegidos de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, por meio de medidas técnicas e administrativas;
- Prevenção (art. 6º, VIII): É necessário prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais;
- Não discriminação (art. 6º, IX): O tratamento de dados não deve ser realizado para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;
- Responsabilização e prestação de contas (art. 6º, X): O agente deve adotar medidas eficazes e deve ser capaz de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais.

3.45.4. Bases Legais para o Tratamento de Dados Pessoais na LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD) institui um arcabouço jurídico robusto que reconhece os dados pessoais como bens jurídicos tutelados, conferindo-lhes proteção contra qualquer forma de tratamento ilegítimo que possa comprometer direitos fundamentais dos titulares, como a autodeterminação informativa, a privacidade e a não discriminação.

Nesse contexto, a LGPD estabelece que toda atividade de tratamento de dados pessoais deve estar amparada por uma das bases legais previstas nos artigos 7º e 11 da norma. O artigo 7º trata das hipóteses legais que autorizam o tratamento de dados pessoais não sensíveis, tais como:

- Mediante o consentimento do titular;
- Para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- Pela administração pública, para a execução de políticas públicas;
- Para a realização de estudos por órgão de pesquisa;
- Quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato;
- Para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral;
- Para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiros;
- Para a tutela da saúde, exclusivamente em procedimentos realizados por profissionais ou serviços de saúde;
- Quando necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiros, exceto nos casos em que prevaleçam direitos e liberdades fundamentais do titular;
- Para a proteção do crédito.

Já o artigo 11 disciplina as hipóteses específicas para o tratamento de dados pessoais sensíveis, exigindo maior rigor e justificativa, dada a natureza delicada dessas informações³.

3.45.5. Conformidade com o Princípio da Transparência da LGPD

É fundamental a observância do Princípio da Transparência, uma vez que a LGPD impõe diversas obrigações ao controlador com base nesse princípio. Entre elas, destacam-se: a obrigação de disponibilizar a identificação e as informações de contato do controlador (art. 9º) e a adoção de medidas que garantam a transparência no tratamento de dados pessoais fundamentado no legítimo interesse (art. 10, §2º).

3.45.6. Observância das Regras de Transferências Internacionais

3.45.7. Implementação de Medidas de Segurança Técnicas e Organizacionais (art. 46 e 47, LGPD)

3.45.8. Responsabilização dos Agentes de Tratamento

³ <https://conexis.org.br/wp-content/uploads/2022/08/LGPDBoasPraticasDispositivosMoveis.pdf>

Os agentes de tratamento respondem pelos danos decorrentes da violação da segurança dos dados de telefonia móvel quando derem causa ao dano e deixarem de adotar as medidas de segurança previstas no art. 46 (art. 44, par. único, LGPD).

3.45.9. Registro de Operações de Tratamento de Dados Pessoais (art. 37)

3.45.10. São obrigações dos Operadores:

- Cumprir com as instruções do controlador sobre o tratamento de dados (art. 39, LGPD);
- Notificação de incidentes de segurança ou possível violação de proteção de dados ao controlador;
- Reparar os danos causados em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais, quando este descumprir com suas obrigações ou não seguir as orientações do controlador (art. 42, caput e §1º, I, LGPD).

3.45.11. São obrigações dos Controladores:

- Manutenção do ônus da prova de que o consentimento do titular foi obtido em conformidade com a LGPD (art. 8º, §2º, LGPD);
- Em caso de mudança de finalidade, o controlador deverá informar previamente o titular, momento em que o indivíduo poderá revogar o consentimento (art. 9º, §2º, LGPD);
- Observância dos direitos dos titulares (art. 18);
- A requisição do titular para o exercício de direitos pode ser direcionada a qualquer um dos agentes de tratamento envolvidos naquele processo, mas é dever do controlador executá-lo;
- Comunicação de incidentes de segurança que possam acarretar risco ou dano relevante à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares afetados (art. 48, LGPD);
- Elaboração de Relatório de Impacto de Proteção de Dados (art. 38, LGPD);
- Nomeação de encarregado de dados (art. 41, LGPD);
- Implementação de programa de governança em privacidade com os requisitos previstos no art. 50, §2º, LGPD.

3.45.12. Sanções Administrativas Previstas no Art. 52 da LGPD

É fundamental reconhecer os esforços empreendidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) nos primeiros anos de implementação da LGPD, especialmente no que diz respeito à consolidação de sua estrutura institucional e ao início de suas ações em um modelo responsivo. Esse trabalho ganhou ainda mais relevância com a entrada em vigor dos dispositivos legais relacionados às sanções administrativas.

As penalidades previstas no artigo 52 da LGPD são variadas, podendo incluir advertências, aplicação de multas, bem como a suspensão parcial ou total das atividades relacionadas ao tratamento de dados pessoais. Abaixo, apresentam-se as sanções estabelecidas por esse artigo:

- Advertência: com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas;
- Multa simples e multa diária: observando o limite de até 2% (dois por cento) do faturamento da pessoa jurídica de direito privado, grupo ou conglomerado no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, limitada, no total, a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) por infração;
- Publicização da infração: após devidamente apurada e confirmada a sua ocorrência;
- Bloqueio dos dados pessoais: a que se refere a infração até a sua regularização;
- Eliminação dos dados pessoais: a que se refere a infração;
- Suspensão do exercício da atividade de tratamento dos dados pessoais: a que se refere a infração pelo período máximo de 6 (seis) meses, prorrogável por igual período;
- Proibição parcial ou total do exercício de atividades relacionadas a tratamento de dados.

3.46. PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO OU RENOVAÇÃO DO CONTRATO:

- 3.46.1. No caso de eventual necessidade de procedimentos de transição ou finalização do contrato, inclusive quanto a eventual transferência de dados e informações solicitadas entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE e entre a CONTRATADA e outra empresa que venha a ser contratada para prestar serviços ao CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá dar total suporte ao CONTRATANTE sem alegar qualquer custo extra, além daqueles já previstos no Contrato;
- 3.46.2. Deverá ser entregue quantidade de SIM Card correspondente ao número de equipamentos;
- 3.46.3. Os SIM cards fornecidos poderão vir a possuir numeração de código das áreas de discagem a serem definidas pela CONTRATANTE.
- 3.46.4. Todos os equipamentos Garantia mínima de 12 meses para manutenção;
- 3.46.5. Na hipótese de renovação contratual ou celebração de novo contrato com a mesma CONTRATADA, será permitida a manutenção dos SIM cards atualmente em uso, salvo nos casos em que se faça necessária a substituição para adequação às novas tecnologias.

3.47. ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

- 3.47.1. O presente contrato será regido e interpretado em conformidade com as disposições do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, bem como pela legislação consumerista aplicável, garantindo a proteção dos direitos do CONTRATANTE;

- 3.47.2. A CONTRATADA poderá realizar alterações nas condições do plano de telefonia móvel contratado, incluindo valores, franquias de dados, minutos de voz, serviços adicionais e demais características, desde que comunique previamente o CONTRATANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, por meio de canais oficiais como SMS, e-mail, aplicativo ou fatura;
- 3.47.3. É vedada a inclusão unilateral de novos serviços ou funcionalidades que impliquem aumento de custo ou modificação substancial do plano original sem o consentimento expresso do CONTRATANTE, conforme jurisprudência consolidada pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ);
- 3.47.4. Caso a alteração proposta represente prejuízo ou desvantagem ao CONTRATANTE, este poderá solicitar o cancelamento imediato do contrato ou migração para outro plano, sem qualquer penalidade, inclusive em contratos com cláusula de fidelização, desde que a rescisão decorra diretamente da alteração desfavorável;
- 3.47.5. O CONTRATANTE terá o prazo de 30 (trinta) dias a partir da comunicação para manifestar sua discordância. A ausência de manifestação será considerada como aceitação tácita, desde que a alteração esteja em conformidade com o RGC da Anatel;
- 3.47.6. Em caso de cobrança indevida por serviços não autorizados, o CONTRATANTE terá direito à restituição em dobro dos valores pagos, conforme previsto no artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor.

3.48. PORTABILIDADE

- 3.48.1. Após a entrega, pela CONTRATADA, dos equipamentos e respectivos SIM cards, conforme demanda da CONTRATANTE, esta será responsável pela distribuição dos aparelhos telefônicos, os quais serão adquiridos por meio de processo distinto e independente deste contrato. A solicitação de portabilidade das linhas para os novos SIM cards será efetuada somente após o recebimento dos dispositivos pelas unidades destinatárias, momento a partir do qual terá início a cobrança pelos serviços contratados para este requisito.
- 3.48.2. A empresa vencedora será responsável por executar o processo de portabilidade, conforme demanda e instruções da CONTRATANTE, assumindo integralmente a condução e eventuais encargos relacionados.

3.49. DOS VALORES E MEMÓRIA DE CÁLCULO

- 3.49.1. O valor proposto pelo licitante deverá incluir integralmente todos os custos, taxas, impostos e serviços relacionados às ligações locais, tráfego de dados e envio de SMS em todo o território nacional, sejam estes prestados diretamente ou por meio de outras operadoras. Dessa forma, não será admitida a cobrança de qualquer valor adicional, ainda que sob nomenclatura ou codificação distinta daquelas mencionadas. Também não será permitida a restrição ou suspensão de qualquer serviço sob a alegação de não ter sido previamente contemplado na proposta;
- 3.49.2. Demais informações relevantes para o dimensionamento da proposta são aquelas dispostas no Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência;

3.49.3. O valor mensal estimado para a nova contratação deverá observar uma razoável correspondência com os montantes anteriormente pagos pela Prefeitura em contratos similares, conforme demonstrado na tabela a seguir. No entanto, considerando a ausência de cobertura contratual desde o exercício de 2021, bem como o fato de que o escopo desta contratação é significativamente mais amplo - abrangendo novas funcionalidades, integrações e requisitos operacionais - é esperado que os valores anteriormente praticados estejam defasados em relação às condições atuais de mercado. Dessa forma, tais valores devem ser utilizados apenas como referência histórica, não servindo como parâmetros absolutos para a estimativa orçamentária;

3.49.4. Neste contexto, apresenta-se a memória de cálculo utilizada como referência. Ressalta-se, contudo, que os quantitativos nela indicados não correspondem à demanda atual do objeto desta contratação, e sim à contratação por meio do Pregão Eletrônico nº 063/2015, conduzido conforme os dispositivos da antiga Lei Federal nº 8.666/1993.

TABELA RESUMO II – Contratos de Telefonia Móvel da PMRG

Nº do Contrato	Objeto	Unidade	Quant.	Valor Unitário	Valor Total
545/2015/SMGA Pregão Eletrônico nº 063/2015	Contratação de empresa especializada em prestação de serviço de telefonia móvel - SMGA.	Serviços	12 meses	R\$ 8.968,33	R\$ 107.619,96
565/2015/SMED Pregão Eletrônico nº 063/2015	Contratação de empresa especializada em prestação de serviço de telefonia móvel - SMED.	Serviços	12 meses	R\$ 10.649,60	R\$ 127.795,20
TOTAIS:				R\$ 19.617,93	R\$ 235.415,16

1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

1.1. Além das previstas no instrumento contratual, devem ser atendidos ainda, os requisitos abaixo:

1.1.1. **Não será permitida subcontratação:** É expressamente vedada a subcontratação total ou parcial dos serviços objeto deste Termo de Referência, sob qualquer forma ou pretexto, salvo mediante autorização prévia e formal da Administração contratante.

1.1.2. Não há restrição de natureza técnica que impeça a participação de empresas reunidas em consórcio na prestação dos serviços de telefonia móvel para o atendimento do objeto.

2. VISTORIA:

2.1. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

3. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

- 3.1. O prazo de execução dos serviços será de 12 meses inicialmente, contados a partir da ordem de inícios dos serviços;
- 3.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Rua República do Líbano, 88 - Centro - Rio Grande, RS;
- 3.3. Conformidade Regulatória: O serviço deverá seguir as diretrizes estabelecidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), especialmente no que se refere ao Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL)⁴, vigente na data da contratação.
- 3.4. Alteração Comercial no Pacote de Dados: Caso o pacote de dados contratado seja comercialmente alterado para oferecer maior velocidade, a nova condição deverá ser automaticamente disponibilizada à CONTRATANTE, sem qualquer custo adicional. A disponibilização de tecnologias mais avançadas ou de maior capacidade não poderá implicar aumento no valor do pacote contratado, tampouco ensejar restrições ou limitações à prestação do serviço.
- 3.5. Introdução de nova tecnologia: Na hipótese de a prestadora optar pela introdução de nova tecnologia, deverá assegurar que as alterações implementadas não comprometam o funcionamento regular e contínuo do serviço contratado pela CONTRATANTE.
- 3.6. Contratação complementar: A CONTRATANTE reserva-se o direito de contratar outras operadoras para a prestação de serviços não oferecidos pela CONTRATADA, não incluídos nesta licitação, ou que, mesmo sendo providos pela CONTRATADA, apresentem deficiências totais, parciais ou localizadas em determinadas áreas.
- 3.7. Disponibilização de Recursos para Execução dos Serviços: Para a adequada implantação e pleno atendimento do objeto contratual, a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à execução dos serviços, observando as quantidades estimadas e os padrões de qualidade estabelecidos. A CONTRATADA também se obriga a realizar a substituição imediata de quaisquer itens que apresentem falhas, desgaste ou inadequação ao serviço.

4. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA:

- 4.1. Contratação de linhas de telefonia móvel corporativa, mediante assinatura mensal, incluindo:
 - 4.1.1. Franquia mínima de 20 GB de dados móveis por linha;
 - 4.1.2. Ligações de voz ilimitadas, sem restrição de origem ou destino nacional;
 - 4.1.3. Mensagens SMS ilimitadas por linha;
- 4.2. A proposta deverá contemplar todos os recursos descritos, com cobertura nacional, suporte técnico e compatibilidade com os sistemas operacionais mais utilizados.
- 4.3. Para fins de elaboração da proposta técnica e comercial, seguem abaixo as informações essenciais para o correto dimensionamento dos serviços:

⁴ <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2019/1371-resolucao-717>

- 4.3.1. Quantidade de linhas móveis: A contratação abrangerá 250 linhas móveis corporativas, com uso intensivo de voz, dados e SMS, distribuídas entre diversas unidades da contratante.
- 4.3.2. Perfil de uso estimado:
- Ligações diárias locais e interurbanas (VC1, VC2, VC3) por linha.
 - Envio frequente de mensagens SMS, inclusive em campanhas internas.
 - Acesso contínuo à internet móvel, com uso intensivo de aplicativos como WhatsApp, e-mails e sistemas corporativos.
 - Necessidade de roaming nacional irrestrito, inclusive em áreas remotas.
- 4.3.3. Distribuição geográfica:
- As linhas serão utilizadas em diversas localidades do território nacional, com concentração nas regiões Sul e Sudeste.
 - A cobertura deve atender áreas urbanas e rurais, conforme exigências da ANATEL.
 - A cobertura de telefonia móvel nas áreas rurais deverá alcançar, no mínimo, 50% da extensão territorial, garantindo conectividade básica para a população residente.
- 4.3.4. Dispositivos utilizados:
- Os chips deverão ser compatíveis com smartphones diversos, incluindo modelos que exigem SIM Card de triplo corte e eSIM.
 - Disponibilização de SIM Cards Adicionais: A CONTRATADA deverá disponibilizar SIM Cards adicionais, não ativados, em quantidade equivalente a, no mínimo, 5% (cinco por cento) do total de linhas contratadas, para uso emergencial, reposição ou contingência, conforme necessidade da CONTRATANTE.
 - Alteração de Código de Área; Durante a vigência do Contrato, poderá ser solicitada, a qualquer tempo e conforme a necessidade operacional da CONTRATANTE, a alteração do código de área (DDD) de linhas específicas. Sempre que tecnicamente viável, deverá ser mantido o código de acesso (número principal da linha), de modo a preservar a continuidade dos serviços e minimizar impactos à operação.
- 4.3.5. Contratação de serviço de acesso à internet móvel, por meio de assinatura mensal de plano de dados, com franquia mínima de 40 GB, para acesso em tecnologia 4G ou superior, nas localidades com cobertura disponível.
- 4.3.6. Serviço de MDM (Gerenciamento de Dispositivos Móveis):
- O fornecedor deverá disponibilizar plataforma de MDM com funcionalidades como:

- Monitoramento de consumo de dados.
- Bloqueio de aplicativos e funcionalidades por horário.
- Localização dos dispositivos.
- Envio de mensagens PUSH.

○ A solução deverá permitir **gestão centralizada** e ser compatível com os principais sistemas operacionais móveis (Android e iOS).

4.3.7. Sistema de Gestão de Telefonia Móvel (GTM):

- A contratante requer sistema integrado para gestão das linhas móveis, com:
 - Auditoria de faturas.
 - Tarifação detalhada por linha.
 - Relatórios gerenciais: A CONTRATADA deverá fornecer, mensalmente e sem ônus, relatório em meio digital, por linha, demonstrando detalhadamente a utilização de cada um dos tipos de serviço.
 - Integração com sistemas administrativos internos.
 - Alertas de uso excessivo e gestão proativa.

4.3.8. Prazo de implantação:

- O fornecedor deverá garantir a **entrega dos chips e ativação das linhas em até XX dias** após assinatura do contrato.
- A implantação do sistema GTM e da plataforma MDM deverá ocorrer em até XX dias após o início da vigência contratual.

4.3.9. No valor proposto pelo licitante deverão estar contemplados todos os custos, taxas, impostos, serviços (sejam próprios e/ou de outras operadoras) relacionados a ligações locais, tráfego de dados e envio de SMS, em território nacional. Portanto, não será admitida cobrança de qualquer outro valor, mesmo que com nomenclatura ou codificação diferenciada da listada acima, tampouco poderá ocorrer privação de qualquer serviço por alegação de não ter sido contemplado.

4.3.10. Não será objeto de pagamento, a título de habilitação, qualquer taxa de serviço para ativação dos aparelhos, nem pelo chip fornecido.

4.3.11. A operadora deverá disponibilizar ao CONTRATANTE, sem ônus, as seguintes facilidades:

- a) Habilitação;
- b) Portabilidade;
- c) Ressarcimento do custo de ligações provenientes de clonagem da linha celular;
- d) Identificador de chamadas, transferência temporária de chamadas (sigame), conferência e chamada em espera - a assinatura deverá gratuita, porém o tráfego poderá ser cobrado;
- e) Bloqueio por extravio ou roubo;
- f) Habilitação de caixa eletrônica de mensagens (secretária eletrônica).

4.3.12. O Plano de Serviço Básico é o autorizado pela ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações, em que as empresas fixam:

- g) Valor da habilitação;
- h) Plano de serviço do usuário;
- i) Valor mínimo mensal da assinatura;
- j) Valor de tempo correspondente à utilização dos serviços (VC-1);
- k) Valor e número de chamadas relativas ao serviço AD (adicional de chamadas);
- l) Valor e tempo correspondente ao DSL (deslocamento);
- m) Número de destino, data, hora, valor e duração das chamadas internacionais;
- n) Facilidades adicionais utilizadas;
- o) Descontos concedidos;
- p) Impostos incidentes em consequência da legislação pertinente.

5. GARANTIA DO SERVIÇO PRESTADO:

5.1. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, é de, no mínimo, 12 (doze) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

6.1. A contratação do serviço será oficializada por meio de termo de contrato assinado pelas partes envolvidas.

6.2. As comunicações entre a PMRG e a empresa CONTRATADA deverão ser realizadas por escrito sempre que a natureza do ato exigir formalidade, sendo admitido o uso de mensagens eletrônicas como meio válido para esse fim.

6.3. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.4. A gestão e a fiscalização do objeto contratado serão realizadas conforme disposto no Decreto Municipal 19.707/2023.

6.4.1. A gestão da SMDITMAR será responsável pela designação e supervisão do gestor do contrato e do fiscal técnico.

6.4.2. O gestor do contrato poderá convocar o representante da empresa CONTRATADA para que adote, de forma imediata, as providências necessárias ao cumprimento das obrigações contratuais.

6.4.3. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o gestor poderá convocar o representante da empresa CONTRATADA para uma reunião inicial, com o objetivo de apresentar o plano de fiscalização. Esse plano incluirá informações sobre as obrigações contratuais, os mecanismos de controle e acompanhamento, as estratégias para execução do objeto, o plano complementar de execução da CONTRATADA (quando houver), os métodos de aferição de resultados, as sanções aplicáveis, entre outros aspectos relevantes.

- 6.4.4. O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, e, entre outras funções definidas:
- verificará o cumprimento das condições estabelecidas no Termo de Referência e Contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração;
 - anotará no procedimento, à medida que ocorrerem, todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;
 - emitirá notificações para a correção da execução do contrato, assim que identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, determinando prazo para a correção;
 - comunicará o gestor do contrato, em tempo hábil, qualquer situação que ultrapasse sua competência ou que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas.
- 6.4.5. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.
- 6.4.6. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
- 6.4.7. O fiscal técnico do contrato informará ao DEPARTAMENTO JURÍDICO, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o CASO.
- 6.5. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 6.6. As comunicações entre o Município 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.
- 6.7. A CONTRATADA será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo Contratante.
- 6.8. Somente a CONTRATADA será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.
- 6.8.1. A inadimplência da CONTRATADA em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato.
- 6.9. Antes do pagamento da nota fiscal ou da fatura, deverá ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF.
- 6.10. Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF.

- 6.11. 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 do Decreto n.º 11.246/2022, que estabelece diretrizes para a atuação de diversos agentes envolvidos nos processos de contratação pública, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 6.12. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 6.13. A CONTRATADA deverá prover suporte técnico nas modalidades remota e/ou presencial, quando solicitado pela CONTRATANTE, durante a vigência da garantia.
- 6.14. Para a solicitação de suporte técnico, a CONTRATADA deverá prover canal telefônico e endereço web, ou outro meio similar, cujos dados para contato deverão ser informados na proposta. O canal telefônico deverá garantir acesso imediato ao representante técnico da CONTRATADA habilitado a prover o suporte técnico de que trata este TR, não sendo admissível o emprego de caixa de mensagens ou secretária eletrônica em substituição ao mesmo.
- 6.15. Nos casos em que o suporte técnico remoto não solucionar os problemas que tenham dado origem à solicitação da CONTRATANTE, a CONTRATADA acionará o suporte técnico presencial imediatamente, sem custos adicionais.
- 6.16. A CONTRATADA deverá prover imediatamente as soluções aplicáveis às solicitações de suporte técnico passíveis de atendimento técnico remoto, e em até 24 (vinte e quatro) horas, nos casos em que o suporte técnico presencial se fizer necessário.
- 6.17. Na impossibilidade de atendimento do prazo para a prestação do suporte técnico presencial, caberá à CONTRATADA solicitar à representante da CONTRATANTE o estabelecimento de prazo razoável para o atendimento, com a máxima antecipação factível. A concessão ou não de novo prazo para o atendimento da solução é ato discricionário da CONTRATANTE, devendo, entretanto, seu representante observar aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como fiel atendimento ao interesse público.
- 6.18. São Obrigações da CONTRATANTE:
- 6.18.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais/autorização de fornecimento e os termos de sua proposta.
- 6.18.2. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições nos materiais entregues, fixando prazo para a sua correção.
- 6.18.3. Participar ativamente das sistemáticas de supervisão, acompanhamento e controle de qualidade dos produtos.
- 6.18.4. A fiscalização pela administração, não desobriga a CONTRATADA de sua responsabilidade quanto à perfeita execução do objeto deste instrumento.

- 6.18.5. A CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA a listagem nominal dos servidores autorizados a acionar a central de atendimento e os serviços de consultoria. Os servidores indicados deverão estar devidamente habilitados para realizar todas as tratativas necessárias à execução dos serviços contratados, sendo reconhecidos como interlocutores oficiais perante a CONTRATADA.
- 6.18.6. A ausência de comunicação por parte da administração referente a irregularidades ou falhas não exime a CONTRATADA das responsabilidades determinadas no contrato.
- 6.18.7. Efetuar os pagamentos devidos, nas condições estabelecidas.
- 6.18.8. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
- 6.18.9. Designar representante com competência legal para proceder ao acompanhamento e fiscalização dos produtos ofertados.
- 6.19. São Obrigações da CONTRATADA:
- 6.19.1. Entregar o objeto da contratação na forma ajustada e de acordo com as especificações do Termo de Referência.
- 6.19.2. Executar os serviços conforme especificações deste documento e de sua proposta com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais/editalícias.
- 6.19.3. Manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas, em conformidade com as obrigações assumidas, comunicando imediatamente ao CONTRATANTE qualquer alteração que venha a ocorrer em relação a tais exigências.
- 6.19.4. Apresentar, durante a execução do contrato e sempre que solicitado, documentos que comprovem o cumprimento da legislação vigente aplicável ao objeto contratual e às obrigações assumidas, incluindo os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais.
- 6.19.5. Fornecer uma reserva técnica correspondente a 10% de chips, para cada modelo disponibilizado na ata de registro de preços.
- 6.19.6. Permitir que a SMDITMAR realize a fiscalização e o gerenciamento do contrato, em obediência às prescrições da norma pertinente.
- 6.19.7. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento da sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021.
- 6.19.8. Acatar as instruções e observações que emanem de fiscalização, desde que sejam exigências estabelecidas no Edital, Contrato e/ou legislação pertinente.

- 6.19.9. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990⁵), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 6.19.10. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 6.19.11. A CONTRATADA deverá realizar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato ou da solicitação formal da Administração, o envio dos equipamentos e/ou a habilitação das linhas móveis contratadas.
- 6.19.11.1. O descumprimento do prazo estabelecido sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas neste edital, nos termos do art. 156 da Lei nº 14.133/2021. A reincidência poderá ensejar a rescisão unilateral do contrato pela Administração, conforme disposto no art. 137, inciso IV, da mesma Lei.
- 6.19.11.2. §1º. Em casos excepcionais e devidamente justificados pela CONTRATADA, a Administração poderá, a seu critério, autorizar a prorrogação do prazo, desde que não comprometa a execução contratual nem o interesse público.
- 6.20. Na troca dos dispositivos, a CONTRATADA será convocada para o recolhimento dos equipamentos substituídos.
- 6.21. A CONTRATADA ficará responsável pelo correto descarte dos dispositivos recolhidos, a fim de não causar danos à natureza, em conformidade com Art. 33, inc. II e VI, da Lei nº 12.305/2010.
- 6.21.1. A CONTRATADA deverá atender às solicitações de novas linhas realizadas pela Prefeitura Municipal do Rio Grande, mediante o fornecimento de serviços compatíveis com as especificações constantes deste Termo de Referência, ou superiores, devidamente habilitados e em perfeitas condições de uso. O atendimento deverá ocorrer no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados a partir da data da solicitação.
- 6.21.2. A CONTRATADA deverá atender às solicitações de exclusão de linhas efetuadas pela CONTRATANTE no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados a partir da data da solicitação, sem qualquer custo adicional à CONTRATANTE.
- 6.21.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que possível e sem ônus adicional à CONTRATANTE, novas facilidades tecnológicas relacionadas aos serviços prestados e aos equipamentos utilizados, visando à melhoria contínua da qualidade, eficiência e funcionalidade da solução contratada.
- 6.21.4. A CONTRATADA deverá permitir o bloqueio de quaisquer serviços, a qualquer tempo, conforme critério exclusivo da CONTRATANTE e de acordo com o plano contratado, sem que isso implique em ônus adicional ou alteração das demais condições contratuais.

⁵ Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990)

- 6.21.5. A CONTRATADA deverá prestar os serviços de suporte e atendimento durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, por meio de canal 0800 ou outro meio adequado, garantindo plena acessibilidade à CONTRATANTE. Estão ressalvadas as hipóteses de interrupções programadas, desde que previamente autorizadas pela CONTRATANTE.
- 6.21.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar número telefônico exclusivo para o registro de reclamações relacionadas ao funcionamento do serviço contratado, bem como para a resolução de eventuais problemas. O atendimento deverá funcionar ininterruptamente, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
- 6.21.7. A central de atendimento da CONTRATADA deverá fornecer, para cada atendimento realizado, número de protocolo individual e prazo estimado para atendimento da solicitação ou solução do problema, garantindo rastreabilidade e transparência no processo de suporte à CONTRATANTE.
- 6.21.8. A CONTRATADA deverá acatar integralmente as decisões, orientações e observações emitidas pelo gestor do contrato, designado pela CONTRATANTE, no exercício de suas atribuições legais e contratuais, visando ao fiel cumprimento do objeto contratado.
- 6.21.9. A CONTRATADA deverá assumir inteira responsabilidade técnica, jurídica e administrativa pela execução do objeto contratado, não podendo, sob nenhuma hipótese, transferir a terceiros a responsabilidade por falhas, interrupções ou problemas de funcionamento dos serviços prestados. A CONTRATADA responderá integralmente por quaisquer prejuízos decorrentes do descumprimento das obrigações assumidas neste contrato.
- 6.21.10. A CONTRATADA compromete-se a guardar sigilo absoluto sobre todos os dados, informações, documentos e materiais que lhe forem fornecidos pela CONTRATANTE e que sejam necessários ao desempenho das atividades contratadas. É vedada a divulgação, reprodução ou utilização indevida de tais informações, salvo mediante autorização expressa e por escrito da CONTRATANTE. Esta obrigação subsistirá mesmo após o término da vigência contratual.
- 6.21.11. Dispor de profissionais treinados e capacitados para a prestação dos serviços.
- 6.21.12. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 6.21.13. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 6.21.14. Responsabilidade por Clonagens e Fraudes:

- 6.21.14.1. A CONTRATADA assume integral responsabilidade por quaisquer ocorrências de clonagens, fraudes, acessos indevidos ou outras irregularidades que venham a ser identificadas nas linhas ou serviços de telecomunicações fornecidos no âmbito deste contrato, comprometendo-se a adotar todas as medidas necessárias para a imediata correção e mitigação dos danos.
- 6.21.14.2. Em nenhuma hipótese haverá ônus ou prejuízo financeiro, técnico ou operacional para a Prefeitura Municipal do Rio Grande, sendo vedada a transferência de responsabilidade à CONTRATANTE.
- 6.21.14.3. Caso tais ocorrências resultem em custos adicionais, interrupções de serviço ou qualquer outro impacto negativo, a CONTRATADA deverá arcar integralmente com os encargos decorrentes, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste instrumento contratual e na legislação vigente.
- 6.21.15. Responsabilidade por Encargos Trabalhistas, Fiscais e Previdenciários:
- 6.21.15.1. A CONTRATADA será exclusivamente responsável pelo pagamento de todos os tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários e quaisquer outras obrigações legais decorrentes da relação de emprego, vínculo contratual ou prestação de serviços dos profissionais por ela designados para a execução dos serviços contratados.
- 6.21.15.2. A CONTRATANTE não responderá, direta ou indiretamente, por quaisquer débitos, indenizações, reclamações ou ações judiciais oriundas da relação entre a CONTRATADA e seus empregados e prepostos, ainda que vinculados à execução do objeto contratual.
- 6.21.15.3. O inadimplemento dessas obrigações pela CONTRATADA não implicará transferência de responsabilidade à CONTRATANTE, que se reserva o direito de exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a comprovação do cumprimento regular de suas obrigações legais.
- 6.21.16. Manter, durante a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 6.21.17. Propiciar aos usuários, quando em viagens nacionais, receber a prestação do serviço móvel, de acordo com o plano definido em contrato.
- 6.21.18. Garantir o sinal da telefonia móvel celular nas localidades onde o Prefeitura Municipal do Rio Grande possui Unidades, conforme previsto em regulamentação da ANATEL.
- 6.21.19. Garantir tecnologia de transmissão de dados que deverá ser 4G ou 5G ou superior conforme regulamentação da ANATEL (HSDPA, similar ou superior), onde a Prefeitura Municipal do Rio Grande possui Unidades.
- 6.21.20. Responder, por escrito, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a quaisquer esclarecimentos de ordens técnicas pertinentes ao Contrato, que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE.

- 6.21.21. Apresentar o documento fiscal específico discriminando todo o material fornecido, com indicação de preços unitários e total.
- 6.21.22. Transparência na Precificação e Faturamento de Serviço de Dados Móveis. Informar, em relação ao serviço de transmissão de dados via telefonia móvel, a forma de faturamento e os valores aplicáveis, considerando a possibilidade de uso futuro desse serviço.
- 6.22. Disposições Gerais:
- 6.22.1. A ocorrência de manutenções frequentes nos equipamentos utilizados nesta licitação poderá constituir motivo legítimo para a aplicação de multa e/ou rescisão contratual, desde que devidamente comprovada a necessidade e a recorrência das intervenções.
- 6.23. Reclamações recorrentes relacionadas a falhas na prestação do serviço objeto desta licitação poderão configurar motivo legítimo para a aplicação de multa e/ou rescisão do contrato, desde que devidamente comprovadas e justificadas.
- 6.24. O descumprimento, por parte da CONTRATADA, das exigências estabelecidas neste Termo de Referência constituirá motivo legítimo para a aplicação de multa, rescisão contratual e demais penalidades previstas no instrumento convocatório.
- 6.25. A associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação só serão admitidas quando apresentada a documentação comprobatória que justifiquem quaisquer das ocorrências, com o consentimento prévio e por escrito da CONTRATANTE, e desde que não afetem a boa execução do contrato.
- 6.26. A associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação só serão admitidas quando apresentada a documentação comprobatória que justifiquem quaisquer das ocorrências, com o consentimento prévio e por escrito da CONTRATANTE, e desde que não afetem a boa execução do contrato.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO:

- 7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará as tabelas abaixo para aferição da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sem prejuízo das sanções cabíveis, sempre que a CONTRATADA:
- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida às atividades contratadas; ou
 - b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 7.2. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:



Prefeitura Municipal
do **RIO GRANDE**

Estado do Rio Grande do Sul

Prefeitura Municipal do Rio Grande

Secretaria de Município de **Desenvolvimento, Inovação, Turismo e
Economia do Mar – SMDITMAR**

Indicador: Cumprimento de Prazos	
Finalidade	Garantir o cumprimento dos prazos estipulados em contrato ou definidos pela fiscalização da Contratante, relacionados à entrega, ativação, manutenção e suporte dos serviços de telecomunicações móveis, MDM, sistema de gestão de linhas e fornecimento de chips.
Meta a cumprir	Cumprimento integral dos prazos contratuais e dos prazos estabelecidos pela fiscalização da Contratante, incluindo: Ativação de linhas móveis: <ul style="list-style-type: none">• Implantação e funcionamento do sistema MDM.• Disponibilização do sistema de gestão de linhas móveis.• Atendimento técnico e suporte conforme SLA.
Periodicidade de medição	Mensal.
Cálculo	Quantidade de ocorrências de descumprimento de prazos por mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato.
Glosas	Glosas <ul style="list-style-type: none">• Até 01 ocorrência/mês = desconto de 0,50% sobre o valor da medição mensal.• De 02 a 03 ocorrências/mês = desconto de 1% sobre o valor da medição mensal.• Acima de 03 ocorrências/mês = desconto de 2% sobre o valor da medição mensal.
Sanções	Conforme previsto no contrato, podendo incluir advertência, suspensão, rescisão contratual e impedimento de licitar.
Observações	<ul style="list-style-type: none">• Se o descumprimento gerar perdas ou prejuízos à Contratante, aplicar-se-ão penalidades adicionais, inclusive com ressarcimento financeiro pelos danos causados.• As glosas deste item também se aplicam a atrasos no início da prestação dos serviços ou à antecipação indevida de seu término, causados por falhas logísticas ou atrasos pessoais dos funcionários da CONTRATADA.

Indicador: Desempenho – Disponibilidade dos Serviços	
Finalidade	Assegurar que os serviços de voz, dados, MDM e sistema de gestão estejam disponíveis conforme os níveis mínimos acordados.
Meta a cumprir	Disponibilidade mínima de 99% dos serviços contratados, considerando: <ul style="list-style-type: none">• Conectividade de voz e dados.• Acesso ao sistema MDM.• Funcionamento do sistema de gestão de linhas móveis.
Periodicidade de medição	Mensal.
Cálculo	$(\text{Horas disponíveis} / \text{Horas totais no mês}) \times 100$



Prefeitura Municipal
do **RIO GRANDE**

Estado do Rio Grande do Sul

Prefeitura Municipal do Rio Grande

Secretaria de Município de **Desenvolvimento, Inovação, Turismo e
Economia do Mar – SMDITMAR**

Início de vigência	Data da assinatura do contrato.
Glosas	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilidade entre 98% e 99% = 0,5% de glosa.• Disponibilidade entre 95% e 97,99% = 1% de glosa.• Disponibilidade abaixo de 95% = 2% de glosa.
Sanções	Conforme previstas em contrato.
Observações	Interrupções justificadas por manutenção programada previamente comunicada não serão consideradas como indisponibilidade.

Indicador: Desempenho – Eficiência do Sistema de Gestão de Linhas Móveis	
Finalidade	Garantir que o sistema ofereça funcionalidades completas e operacionais para controle, auditoria e geração de relatórios.
Meta a cumprir	Sistema funcional com 100% das funcionalidades operantes: <ul style="list-style-type: none">• Tarifação detalhada.• Auditoria de faturas.• Relatórios gerenciais.• Integração com sistemas da Contratante.
Periodicidade de medição	Mensal.
Cálculo	$(\text{Número de funcionalidades operantes} / \text{Total de funcionalidades contratadas}) \times 100$
Início de vigência	Data de implantação do sistema
Glosas	<ul style="list-style-type: none">• Até 1 funcionalidade indisponível = 0,5% de glosa.• De 2 a 3 funcionalidades indisponíveis = 1% de glosa.• Mais de 3 funcionalidades indisponíveis = 2% de glosa.
Sanções	Conforme previsto em contrato.
Observações	A indisponibilidade de funcionalidades críticas pode gerar penalidades adicionais e exigir correção imediata.

Indicador: Desempenho – Qualidade de Chamada de Voz	
Finalidade	Monitorar a qualidade técnica das chamadas realizadas pelas linhas móveis contratadas.
Meta a cumprir	Taxa de chamadas completadas com sucesso $\geq 98\%$ e taxa de chamadas interrompidas $\leq 2\%$
Periodicidade de medição	Mensal.
Cálculo	<ul style="list-style-type: none">• Taxa de sucesso = $(\text{Chamadas completadas} / \text{Chamadas realizadas}) \times 100$• Taxa de interrupção = $(\text{Chamadas interrompidas} / \text{Chamadas realizadas}) \times 100$
Início de vigência	Data de ativação das linhas.
Glosas	<ul style="list-style-type: none">• Taxa de sucesso $< 98\%$ = 0,5% de glosa.



Prefeitura Municipal
do RIO GRANDE

Estado do Rio Grande do Sul

Prefeitura Municipal do Rio Grande

Secretaria de Município de **Desenvolvimento, Inovação, Turismo e
Economia do Mar – SMDITMAR**

	<ul style="list-style-type: none">Taxa de interrupção > 2% = 1% de glosa.
Sanções	Conforme previsto em contrato.
Observações	A CONTRATADA deve apresentar relatórios técnicos mensais com dados de desempenho por região e operadora.

Indicador: Desempenho – Velocidade de Transmissão de Dados	
Finalidade	Garantir que os serviços de dados móveis ofereçam desempenho adequado para navegação, comunicação e uso de aplicativos.
Meta a cumprir	Velocidade média \geq 10 Mbps em 4G ou superior, com variação máxima de 20% em horários de pico.
Periodicidade de medição	Mensal.
Cálculo	Média das medições de velocidade em diferentes horários e locais.
Início de vigência	Data de ativação dos serviços de dados.
Glosas	<ul style="list-style-type: none">Velocidade média < 10 Mbps = 0,5% de glosa.Variação > 20% em horários de pico = 1% de glosa.
Sanções	Conforme previsto em contrato.
Observações	A CONTRATADA deve fornecer relatórios de desempenho com base em medições técnicas ou permitir auditoria externa.

Indicador: Desempenho – Tempo de Resposta a Chamado de Suporte	
Finalidade	Garantir agilidade no atendimento a problemas técnicos ou operacionais reportados pela Contratante.
Meta a cumprir	Tempo médio de resposta \leq 4 horas úteis para chamados críticos e \leq 24 horas úteis para chamados gerais.
Periodicidade de medição	Mensal.
Cálculo	Média dos tempos de resposta registrados nos chamados abertos.
Início de vigência	Data de início da prestação dos serviços.
Glosas	<ul style="list-style-type: none">Resposta fora do prazo em até 10% dos chamados = 0,5% de glosa.Entre 10,01% e 20% = 1% de glosa.Acima de 20% = 2% de glosa.
Sanções	Conforme previsto em contrato.
Observações	Chamados devem ser registrados em sistema com controle de SLA e evidências de atendimento.



Prefeitura Municipal
do **RIO GRANDE**

Estado do Rio Grande do Sul

Prefeitura Municipal do Rio Grande

Secretaria de Município de **Desenvolvimento, Inovação, Turismo e
Economia do Mar – SMDITMAR**

Indicador: Desempenho – Entrega de Relatórios Gerenciais	
Finalidade	Assegurar que a CONTRATADA forneça relatórios periódicos com dados de consumo, tarifação, desempenho e conformidade.
Meta a cumprir	100% dos relatórios entregues dentro do prazo e com conteúdo completo.
Periodicidade de medição	Mensal.
Cálculo	$(\text{Relatórios entregues no prazo} / \text{Total de relatórios previstos}) \times 100$
Início de vigência	Primeiro mês após início do contrato.
Glosas	<ul style="list-style-type: none">• Até 1 relatório fora do prazo = 0,5% de glosa.• De 2 a 3 = 1% de glosa.• Mais de 3 = 2% de glosa.
Sanções	Conforme previsto em contrato.
Observações	Relatórios devem conter dados auditáveis e estar em formato compatível com os sistemas da Contratante.

Indicador: Gestão de RH – Qualificação do Pessoal	
Finalidade	Garantir o atendimento integral às exigências contratuais e legais.
Meta a cumprir	Não permitir a atuação no contrato, de profissionais que não atendam integralmente a todas as exigências contratuais, legais e normativas para cada função/cargo exercido.
Periodicidade de medição	Mensal.
Cálculo	Quantidade de ocorrências durante o período do contrato.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato.
Glosas	- Até 01 ocorrência/contrato = 2% do valor da medição mensal. - Acima de 01 ocorrência/contrato = 5% do valor da medição mensal (do respectivo mês de cada nova ocorrência).
Sanções	Previstas em contrato.
Observações	Tal exigência aplica-se inclusive aos casos de executantes subcontratados, conforme contrato e anexos. Não obstante, está vedada a subcontratação neste Termo.

Indicador: Equipamentos – Quantidade	
Finalidade	Garantir adequada quantidade de seus recursos.



Prefeitura Municipal
do **RIO GRANDE**

Estado do Rio Grande do Sul

Prefeitura Municipal do Rio Grande

Secretaria de Município de **Desenvolvimento, Inovação, Turismo e
Economia do Mar – SMDITMAR**

Meta a cumprir	Garantir e manter durante todo o período de execução contratual, a adequada quantidade de recursos, de acordo com o exigido neste Termo de Referência, independente de solicitação da Contratante.
Periodicidade de medição	Mensal.
Cálculo	Quantidade de ocorrências no mês de constatação de falta de recursos e itens necessários à execução dos serviços.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato.
Glosas	<ul style="list-style-type: none">• Até 01 ocorrência/mês = 0,50% do valor da medição mensal.• De 02 a 03 ocorrências/mês = 1% do valor da medição mensal.• Acima de 03 ocorrências/mês = 2% do valor da medição mensal.
Sanções	Previstas em contrato.
Observações	Se a falta de recursos ou itens necessários vir a gerar atrasos nos serviços, perdas ou prejuízos à Contratante, aplicar-se-ão outras penalidades contratuais cabíveis, inclusive com os devidos ressarcimentos à Contratante, pelo causado.

Indicador: Equipamentos – Qualidade

Finalidade	Garantir adequada qualidade de seus serviços e dispositivos.
Meta a cumprir	Garantir e manter durante todo o período de execução contratual, o uso e a manutenção de recursos com adequada qualidade, não permitindo o uso de equipamentos de baixa qualidade, danificados e ou com improvisos, devendo manter processos adequados de controle e monitoramento, bem como garantir a substituição imediata daqueles que se encontrarem não conformes, independente de solicitação da Contratante.
Periodicidade de medição	Mensal.
Cálculo	Quantidade de ocorrências no mês de constatação de itens defeituosos, de baixa qualidade, com uso de improvisos etc.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Glosas	<ul style="list-style-type: none">• Até 01 ocorrência/mês = 0,50% do valor da medição mensal.• De 02 a 03 ocorrências/mês = 1% do valor da medição mensal.• Acima de 03 ocorrências/mês = 2% do valor da medição mensal.
Sanções	Previstas em contrato.
Observações	Se a qualidade ou defeitos dos recursos ou itens vir a gerar atrasos nos serviços, perdas ou prejuízos à Contratante, aplicar-se-ão outras penalidades contratuais cabíveis, inclusive com os devidos ressarcimentos à Contratante, pelo causado.

Indicador: Meio Ambiente e Segurança Operacional em Serviços de Telefonia Móvel

Finalidade	Garantir a adequada gestão ambiental e de segurança operacional na prestação dos serviços de telefonia móvel, incluindo SMP, MDM, gestão de linhas e fornecimento de
-------------------	--



Prefeitura Municipal
do **RIO GRANDE**

Estado do Rio Grande do Sul

Prefeitura Municipal do Rio Grande

Secretaria de Município de **Desenvolvimento, Inovação, Turismo e
Economia do Mar – SMDITMAR**

	chips, evitando impactos ambientais e operacionais decorrentes de práticas inadequadas ou não conformes.
Meta a cumprir	Manter, durante todo o período contratual, a conformidade com normas ambientais, de segurança do trabalho e operacionais, assegurando que os serviços prestados (instalação, configuração, transporte, descarte de equipamentos, etc.) não gerem impactos negativos ao meio ambiente ou riscos à saúde e segurança dos envolvidos.
Periodicidade de medição	Mensal.
Cálculo	Quantidade mensal de ocorrências relacionadas a não conformidades ambientais ou operacionais, incluindo, mas não se limitando a: descarte inadequado de materiais (quando aplicável ao escopo deste item), falhas na gestão de dispositivos, ausência de mecanismos eficazes de controle de segurança, ou descumprimento das diretrizes estabelecidas pela contratante.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato.
Glosas	<ul style="list-style-type: none">• Até 01 ocorrência/mês = 0,50% do valor da medição mensal.• De 02 a 03 ocorrências/mês = 1% do valor da medição mensal.• Acima de 03 ocorrências/mês = 2% do valor da medição mensal.
Sanções	Conforme previsto em contrato.
Observações	Caso as não conformidades causem atrasos na prestação dos serviços, perdas operacionais ou prejuízos à contratante, poderão ser aplicadas penalidades adicionais, incluindo ressarcimento pelos danos causados.

7.3. SLA (Service Level Agreement), ou Acordo de Nível de Serviço:

Atividade	Tempo máximo para execução da Atividade			
	Até 50 linhas	De 31 a 99 linhas	De 100 a 399 linhas	Acima de 400 linhas
Nova habilitação, com aparelho	30 Dias	30 Dias	40 Dias	45 Dias
Desativação/ Troca/ Suspensão de linha	24 Horas	48 Horas		
Bloqueio de Linha	24 Horas	48 Horas		
Desbloqueio de Linha	24 Horas	48 Horas		
Manutenção Corretiva Remota	24 Horas			
Troca ou reposição de aparelho	30 Dias			
Fornecimento de SIM card Vazio	10 Dias	15 Dias	20 Dias	20 Dias
Transferência de linha para SIM card vazio	24 Horas	48 Horas		
Informar interrupção do serviço	3 Horas			

Restabelecimento do Serviço	Prazo estipulado pela ANATEL
-----------------------------	------------------------------

- 7.4. Nos casos em que a linha apresentar falhas ou instabilidades, poderá ser realizada manutenção corretiva de forma remota. Essa intervenção consiste na execução de procedimentos como verificação de status, reinicialização da linha, sincronização com a rede e envio de nova configuração ao SIM card associado.
- 7.5. Em grande parte das ocorrências, essa manutenção é suficiente para restabelecer o funcionamento adequado da linha, dispensando a substituição do aparelho.
- 7.6. O(s) pagamento(s) será(ão) realizado(s), conforme previsto na Minuta de Contrato ou do Anexo à Nota de Empenho, com base nas medições realizadas pela fiscalização do contrato.
- 7.7. Nova habilitação, com aparelho: habilitação de linhas para aparelhos novos, solicitada através de Ordem de Serviço;
- 7.8. Desativação / troca / suspensão de linha:
- Desativação de linhas em uso, mediante devolução dos aparelhos à CONTRATADA;
 - A depender da necessidade do órgão, conversão de linha original para outra linha com código de área igual ou diferente;
 - Suspensão temporária da linha, pelo período de até 120 dias. Pode ser solicitado uma vez a cada doze meses.
- 7.9. Transferência de linha para SIM card vazio: em caso de roubo, furto ou extravio ou quando o SIM card da linha habilitada apresentar quaisquer problemas;
- 7.10. Interrupção do serviço: caberá à CONTRATADA informar eventual falha que gerará a interrupção na prestação do serviço à CONTRATANTE;
- 7.11. Restabelecimento do serviço: caberá à CONTRATADA informar à CONTRATANTE o restabelecimento do serviço interrompido devido à falha.
- 7.12. Avaliação de Resultados por meio de critérios específicos
- Os resultados poderão ser também medidos com base na medição do FATOR DE QUALIDADE.
 - O fator de qualidade (Q) atribuído tem como finalidade estabelecer um padrão mínimo de excelência na prestação do serviço contratado, regulando a quantidade de incidentes que possam ocasionar interrupções. A avaliação será realizada conforme os parâmetros definidos na tabela de SLA.
 - Para a aplicação do fator de qualidade, será considerado o número de chamados que foram solucionados dentro do prazo estabelecido (SLA), durante o mês, conforme segue:
 - Até 90% dos atendimentos solucionados dentro do prazo: $Q = 1$.
 - Abaixo de 90% a 80% dos atendimentos solucionados dentro do prazo: $Q = 0,95$.

c) Menos de 80% dos atendimentos solucionados dentro do prazo: $Q = 0,90$ e aplicação de multa prevista no Contrato.

7.12.4. Caso a CONTRATADA não alcançar o resultado de $Q = 1$ durante um determinado mês, e não tenha alcançado resultado de $Q = 1$ no mês anterior, será considerado $Q = 0,90$ para o mês em análise.

7.12.5. A aplicação do Fator de Qualidade (Q) não representa, por parte da CONTRATANTE, renúncia aos direitos previstos no Contrato, especialmente no que se refere à aplicação de penalidades e multas decorrentes de inadimplemento.

7.12.6. Os primeiros 90 (noventa) dias de contrato serão considerados FASE DE ADAPTAÇÃO, na qual serão apenas medidos os Fatores de Qualidade (Q), não sendo estes aplicados no valor da fatura. Entretanto, durante este período a CONTRATADA já estará sujeita às penalidades contratuais por inadimplementos.

7.12.7. O Fator de Qualidade (Q) apurado no mês seguinte ao da prestação de serviços e será atribuído à totalidade da parcela mensal, para fins de cálculo de preço a pagar.

7.12.8. Caso haja necessidade de glosa (Fator de Qualidade menor que 1), essa vai incidir na fatura do mês seguinte à apuração.

8. DO RECEBIMENTO:

8.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, em até 15 (quinze) dias, tendo como termo inicial a comunicação escrita do Contratado do término da execução, de acordo com as etapas previstas para a execução contratual, mediante os seguintes requisitos:

8.1.1. O Contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços que se fizerem necessários, cabendo ao Fiscal Técnico anotar no Histórico de Gerenciamento do Contrato, todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, de acordo com o art. 20, inc. II do Decreto Municipal 19.707/2023⁶.

8.1.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o Fiscal Técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA.

8.1.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da notificação à CONTRATADA, as suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

⁶ <https://leismunicipais.com.br/a/rs/r/rio-grande/decreto/2023/1970/19707/decreto-n-19707-2023-estabelece-regras-e-diretrizes-para-a-atuacao-do-agente-de-contratacao-da-equipe-de-apoio-da-comissao-de-contratacao-e-dos-gestores-e-fiscais-de-contratos-nas-areas-de-que-trata-a-lei-n-14133-de-1-de-abril-de-2021-no-ambito-do-municipio-do-rio-grande>

- 8.1.4. O Contratado fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Histórico de Gerenciamento do Contrato.
- 8.2. O recebimento definitivo cabe ao Gestor do Contrato ou Comissão por ele designada, conforme art. 22 do Decreto Municipal 19.707/2023.
- 8.2.1. Os serviços serão recebidos definitivamente em até 90 (noventa) dias, a contar da total execução do objeto, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado.
- 8.2.2. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.
- 8.2.3. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei 14.133/2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 8.2.4. O prazo para a solução, pelo Contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.
- 8.2.5. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.
- 8.2.6. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei 14.133/2021.
- 8.3. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.
- 8.4. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 8.5. As demais informações acerca do pagamento, constam na Minuta de Contrato.
- 8.6. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

- 9.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO/CONCORRÊNCIA, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo [MENOR PREÇO] OU [MAIOR DESCONTO].
- 9.2. Parcelamento do objeto: não há parcelamento do objeto ou há agrupamento de itens.
- 9.3. A seleção da empresa também será baseada nos seguintes critérios:
 - 9.3.1. Capacidade técnica comprovada na prestação dos serviços descritos;
 - 9.3.2. Cobertura nacional e internacional efetiva;
 - 9.3.3. Eficiência dos sistemas de MDM e GTM, com demonstração funcional;
 - 9.3.4. Proposta financeira compatível com os valores praticados no mercado;
 - 9.3.5. Atendimento e suporte técnico com SLA definido.
- 9.4. Para fins de contratação, deverá o fornecedor comprovar os requisitos de habilitação, bem como apresentar as declarações.
- 9.5. Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:
 - c) SICAF;
 - d) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
 - e) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).
- 9.6. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa fornecedora e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei 8.429/1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.
- 9.7. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.
- 9.8. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.
- 9.9. O fornecedor será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação.
- 9.10. Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do fornecedor será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

- 9.11. É dever do fornecedor manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.
- 9.12. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.
- 9.13. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 9.14. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

9.15. Certificações técnicas exigidas:

9.15.1. As questões eventualmente não previstas neste contrato, relacionadas à prestação dos serviços, deverão observar os regulamentos estabelecidos pela ANATEL para o Serviço Móvel Pessoal (SMP), conforme a legislação vigente aplicável ao setor de telecomunicações.

9.15.2. Demais certificados exigidos:

9.15.2.1. Certificado de Homologação da ANATEL

- Obrigatório para qualquer aparelho ou dispositivo de telecomunicação comercializado ou utilizado no Brasil.

9.15.2.2. Certificado de Conformidade Técnica

- Emitido por Organismos de Certificação Designados (OCDs) credenciados pela ANATEL.
- Complementa a homologação e comprova que o produto passou por testes técnicos e de segurança.

9.15.2.3. Certificado de Responsabilidade Técnica (CRT)

- Emitido por conselhos profissionais (como CREA ou CRQ), pode ser exigido se houver instalação de infraestrutura ou serviços técnicos especializados.

9.15.3. DO CRITÉRIO DE DESEMPATE

9.15.3.1. Verificada a igualdade de valores entre duas ou mais propostas, após a fase de lances e a aplicação das margens de preferência previstas em lei, o desempate ocorrerá mediante a observância dos seguintes critérios, nesta ordem:

9.15.3.1.1. Ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamentação;

9.15.3.1.2. Desenvolvimento de Programa de Integridade (Compliance), nos termos das orientações dos órgãos de controle;

9.15.3.1.3. Comprometimento com a Sustentabilidade e Práticas ESG, comprovado pela detenção de certificações ou declarações, tais como:

- **Gestão Ambiental e Energética:** ISO 14001, ISO 50001 ou Certificação LEED;
- **Responsabilidade Social e Segurança:** ISO 45001 ou inscrição no ISE B3;
- **Segurança da Informação:** ISO 27001 (incluindo gestão de riscos e proteção de dados);
- **Gestão de Resíduos:** Apresentação de Plano de Descarte ambientalmente responsável de equipamentos eletrônicos, conforme normas vigentes.

9.15.3.2. Para fins de aplicação dos critérios previstos no item 9.15.3.1.3, a licitante deverá apresentar os certificados válidos, emitidos por organismo acreditado pelo INMETRO (ou equivalente), ou a Declaração de Compromisso com Sustentabilidade e Práticas ESG assinada pelo representante legal, no momento da sessão de desempate.

10.CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

10.1. As despesas decorrentes do objeto deste Termo correrão à conta da seguinte dotação orçamentária:

Código Reduzido: 1659

Órgão: 13 - SECRETARIA DE MUNICÍPIO DE DESENVOLVIMENTO, INOVAÇÃO, TURISMO E ECONOMIA DO MAR

Unidade: 1 - COMPLEXO ADMINISTRATIVO

Ação: 2001 - MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

Vínculo: 5000001 - Recursos não Vinculados de Impostos – Livre

Elemento/Subelemento: 339040060000000 - Serviços de tecnologia da informação e comunicação - PJ / TELEFONIA MÓVEL



**Prefeitura Municipal
do RIO GRANDE**

Estado do Rio Grande do Sul

Prefeitura Municipal do Rio Grande

Secretaria de Município de **Desenvolvimento, Inovação, Turismo e
Economia do Mar – SMDITMAR**

Secretaria de Município de Desenvolvimento, Inovação, Turismo e Economia do Mar
SMDITMAR

Município do Rio Grande/RS, 12 de setembro de 2025

Identificação e Assinatura do responsável pelo TR