

Termo de Referência 5/2024

Informações Básicas

| | | | |
|---------------------------|--|-----------------------------|--------------------------|
| Número do artefato | UASG | Editado por | Atualizado em |
| 5/2024 | 150004-SUBSECRETARIA DE TEC INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO | RAPHAEL ZERLOTTINI DOS REIS | 12/07/2024 08:45 (v 2.0) |
| Status | CONCLUIDO | | |

Outras informações

| | | |
|---|------------------------------|--------------------------------|
| Categoria | Número da Contratação | Processo Administrativo |
| VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC | 90018/2023 | 23000.001782/2024-85 |

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

Contratação de serviço e Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC (fixo-fixo e fixo-móvel) e de Serviço Móvel Pessoal - SMP (Móvel-Móvel, Móvel-Fixo e dados), nas modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

| GRUPO | ITEM | ESPECIFICAÇÃO | CATSER | UNIDADE DE MEDIDA | QTDE | Valores máximos estimados | |
|-------|------|---|--------|-------------------|---------|---------------------------|----------------|
| | | | | | | Unitário | Total Vigência |
| 1 | 1 | Ligações Locais de telefone fixo para fixo - (STFC-LOCAL FIXO-FIXO) | 26115 | Minutos | 887.094 | R\$ 0,0350 | R\$ 31.048,29 |
| | 2 | Ligações locais de telefones fixos para telefones móveis - STFC - LOCAL FIXO-MÓVEL(VC1). | 26123 | Minutos | 595.674 | R\$ 0,1000 | R\$ 59.567,40 |
| | 3 | Ligações de longa distância nacional de telefones fixos para telefones fixos - STFC-LDN FIXO-FIXO (Degraus 1 a 4) | 26131 | Minutos | 170.301 | R\$ 0,0900 | R\$ 15.327,09 |

| | | | | | | | |
|-------------------------------|---|--|-------|-----------------------|---------|------------|----------------|
| | 4 | Ligações de longa distância nacional de telefones fixos para telefones móveis (STFC-LDN FIXOMÓVEL (VC2 E VC3)) | 26140 | Minutos | 240.183 | R\$ 0,2167 | R\$ 52.047,66 |
| | 5 | Ligações LDI (LDI - STFC - F/FM) Origem Fixo - Qualquer País/Região. | 27839 | Minutos | 405 | R\$ 1,3425 | R\$ 543,71 |
| 2 | 6 | Pacote de Serviços Empresarial Tipo I e fornecimento de SMARTPHONE em comodato TIPO I. (Valor fixo ao mês) | 26387 | Assinatura Mês | 50 | R\$ 603,26 | R\$ 904.890,00 |
| | 7 | Pacote de Serviços Empresarial Tipo II e fornecimento de SMARTPHONE em comodato TIPO II). (Valor fixo ao mês) | 26387 | Assinatura Mês | 150 | R\$ 189,00 | R\$ 850.500,00 |
| | 8 | Serviços de dados em roaming internacional com no mínimo 1Gb de franquia, sob demanda. | 27855 | Diária de Franquia | 1.000 | R\$ 129,90 | R\$ 129.900,00 |
| VALOR GLOBAL ESTIMADO: | | R\$ 2.043.824,15 (dois milhões quarente e três mil oitocentos e vinte e quatro reais e quinze centavos) | | | | | |

Os serviços objeto desta contratação são caracterizados na categoria de bens e serviços comuns, uma vez que possuem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado.

O prazo de vigência da contratação para o grupo 1 (STFC) é de 36 (trinta e seis) meses e para o Grupo 2 (SMP) é de 30 (trinta) meses, contados da data de assinatura do Contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados.

O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que o objeto se caracteriza como SERVIÇO DE NATUREZA CONTINUADA em função da sua essencialidade e habitualidade para este Ministério, cenário no qual sua eventual paralisação/descontinuidade poderá implicar prejuízos às atividades finalísticas e comprometimento ao cumprimento da missão institucional.

O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

A solução de TIC consiste na contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC (fixo-fixo e fixo-móvel) e de Serviço Móvel Pessoal - SMP (Móvel-Móvel, Móvel-Fixo e dados), nas modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), com a promoção de melhorias no processo de atendimento de demandas de telecomunicações, mantendo a disponibilidade das informações de serviços de telefonia contratados pelo MEC.

O Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) é o 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. São modalidades do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral o serviço local, o serviço de longa distância nacional e o serviço de longa distância internacional.

O serviço local é aquele que possui uma central local e a rede de acesso à qual o terminal do assinante está conectado. É considerado serviço local aquele destinado à comunicação entre dois terminais fixos em uma área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela Anatel, segundo critérios técnicos e econômicos, como uma área local.

O Serviço de Longa Distância Nacional é aquele destinado à comunicação entre dois terminais fixos situados em áreas locais distintas no território nacional.

O Serviço de Longa Distância Internacional é aquele destinado à comunicação entre dois terminais fixos situados em áreas locais distintas no território internacional.

A Telefonia Móvel, refere-se a prestação de serviços na forma de “pacotes de serviços”, também caracterizado como “plano de assinatura mensal”, no qual o cliente paga um valor mensal fixo para a utilização dos serviços. Com a previsão do fornecimento de aparelhos celulares pela Contratada no pacote de serviços, sob o regime de comodato.

O quantitativo estimado para a presente contratação, conforme Estudo Técnico Preliminar, está detalhado na tabela abaixo:

| ITEM | ESPECIFICAÇÃO | UNIDADE DE | QTDE | QTDE |
|------|---------------|------------|----------|----------|
| | | MEDIDA | 12 MESES | 36 MESES |
| | | | | |

| 1 | Ligações Locais de telefone fixo para fixo - (STFC- LOCAL FIXO-FIXO) | Minutos | 295.698 | 887.094 |
|------|---|--------------------|---------|---------|
| 2 | Ligações locais de telefones fixos para telefones móveis - STFC - LOCAL FIXO-MÓVEL(VC1). | Minutos | 198.558 | 595.674 |
| 3 | Ligações de longa distância nacional de telefones fixos para telefones fixos - STFC-LDN FIXO-FIXO (Degraus 1 a 4) | Minutos | 56.767 | 170.301 |
| 4 | Ligações de longa distância nacional de telefones fixos para telefones móveis (STFC-LDN FIXOMÓVEL (VC2 E VC3) | Minutos | 80.061 | 240.183 |
| 5 | Ligações LDI (LDI - STFC - F/FM) Origem Fixo - Qualquer País/Região. | Minutos | 135 | 405 |
| ITEM | ESPECIFICAÇÃO | UNIDADE DE MEDIDA | QTDE | MÊS |
| 6 | Pacote de Serviços Empresarial Tipo I e fornecimento de SMARTPHONE em comodato TIPO I. (Valor fixo ao mês) | Assinatura/Mês | | 50 |
| 7 | Pacote de Serviços Empresarial Tipo II e fornecimento de SMARTPHONE em comodato TIPO II). (Valor fixo ao mês) | Assinatura/Mês | | 150 |
| 8 | Serviços de dados em roaming internacional com no mínimo 1GB de franquia, sob demanda. | Diária de Franquia | | 1.000 |

A especificação técnica da solução encontra-se detalhada no APÊNDICE 01 – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A fundamentação e descrição da necessidade da contratação encontram-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

A telefonia fixa e móvel é um dos meios de comunicação utilizado pelo Ministério da Educação, tanto para fins institucionais quanto para relacionamento com a sociedade. A utilização deste meio de comunicação requer um mecanismo de constante atualização tecnológica e segurança operacional, com a finalidade de assegurar a continuidade e a manutenção dos serviços prestados

O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme detalhamento a seguir:

- I. 1. ID PCA no PNCP: 00394445000101-0-000002/2024;
- II. 2. Data de publicação no PNCP: 19/05/2023;
- III. 3. Id do item no PCA: 6;
- IV. 4. Classe/Grupo: 141 - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC), TELECOMUNICAÇÕES MÓ-VEIS (SMP) E TELECOMUNICAÇÕES SATELITAIS;
- V. 5. Identificador da Futura Contratação: 150004-90018/2023.

O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2020/2024 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2021/2024 do MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO - AÇÕES/PROJETOS VINCULADOS: STIC.ACP-62: Contratação de serviços de comunicação de voz e dados (comunicação unificada).

Por NÃO se tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação NÃO será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

- Disponibilidade das centrais telefônicas e do serviço de voz da Telefonia Fixa - garantir a disponibilidade do serviço por meio da operação, manutenção preventiva e corretiva;
- Disponibilidade do serviço de voz da telefonia móvel e roaming internacional – garantir a disponibilidade do serviço no âmbito nacional e internacional;
- Qualidade do serviço - garantir a qualidade do serviço ao MEC, visto que o objeto da contratação é, na sua totalidade, de execução técnica;
- Confiabilidade do serviço - garantir que as centrais telefônicas serão manuseadas e operadas por profissionais qualificados, visando a integridade dos equipamentos e softwares (patrimônios do órgão) e a efetiva disponibilidade do serviço;
- Atendimento às demandas - garantir atendimento técnico das demandas internas referentes à Telefonia Fixa como, por exemplo, o atendimento ao usuário e a programação lógica e física de ramais;
- Continuidade da comunicação – garantir, por meio das ações de operação e manutenção, a continuidade e a efetividade da comunicação de voz, via Telefonia Fixa (central telefônica – aparelhos telefônicos).
- A solução deve permitir a realização de ligações telefônicas locais e internacionais, de fixo para fixo, de fixo para telefones móveis, de móvel para fixo e de móvel para móvel. Deve permitir ainda portabilidade numérica e saída necessária para evitar chamadas perdidas, proporcionando qualidade no serviço telefônico.

Requisitos de Capacitação

Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação;

Requisitos Legais

O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, Resolução Anatel nº 426, de 9 de dezembro de 2005, que regulamenta o Serviço Telefônico Fixo Comutado, Resolução Anatel nº 632, de 7 de março de 2014, que regulamenta os Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, Resolução Anatel nº 717, de 23 de dezembro de 2019, que aprova o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, Resolução Anatel nº 737, de 27 de novembro de 2020, que aprova a alteração dos Contratos de Concessão para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades de serviço Local, Longa Distância Nacional – LDN e Longa Distância Internacional – LDI, Resolução Anatel nº 738, de 21 de dezembro de 2020, que altera o Regulamento dos Serviços de Telecomunicações para incluir disposições sobre sigilo, prevenção à fraude e ações de apoio à segurança pública, Resolução Anatel nº 739, de 21 de dezembro de 2020, que aprova o Regulamento sobre o Uso de Serviços de Telecomunicações em Desastres, Situações de Emergência e Estado de Calamidade Pública e dá outras providências, Resolução Anatel nº 740, de 21 de dezembro de 2020, que aprova o Regulamento de Segurança Cibernética Aplicada ao Setor de Telecomunicações, Resolução Anatel nº 765, de 6 de novembro de 2023, que aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, e a outras legislações aplicáveis.

Requisitos de Manutenção

A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falha nos entroncamentos de entrada, nos entroncamentos de saída, bem como nos demais componentes ou equipamentos de responsabilidade da CONTRATADA usados para a fruição dos serviços definidos conforme definido no **APÊNDICE 01 – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO**.

Requisitos Temporais

Quanto ao Serviço de Telefonia Fixa Comutada - STFC.

- A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias na sua rede quando repassar as informações necessárias para a configuração das redes das Operadoras de Telefonia Pública, incluindo a publicação da faixa de numeração e o serviço de orientação de troca de número:
 - Prazo: No máximo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos a contar da data de envio da Ordem de Serviço.
- Alterações de características técnicas decorrentes de alterações nas Centrais Telefônicas, nas Características de Conectividade, ou em outros fatores que impliquem em reconfiguração de recursos por parte da CONTRATADA:
 - Prazo: Serão efetivadas no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos a contar da solicitação da CONTRATANTE.
- Alteração de endereço para locais onde a CONTRATADA já se encontra instalada e possui folga de infraestrutura:

- Prazo: Serão efetivadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.
- Alteração de endereço para locais onde a CONTRATADA já se encontra instalada e não possui folga de infraestrutura.
 - Serão efetivadas no prazo máximo de sessenta dias 60 (sessenta) dias corridos.

Quanto ao Serviço de Telefonia Móvel Pessoal- SMP.

Entrega dos aparelhos em comodato conforme contrato:

- Prazo: Serão efetivadas no prazo máximo de 30 dias corridos a contar da solicitação da CONTRATANTE, podendo ser prorrogada por igual período, desde que justificado previamente pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE.

Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

Requisitos de Segurança e Privacidade

A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e deverá assinar o Termo de Confidencialidade, mantendo sob sigilo as informações e comunicações de que tiver conhecimento, desde que identificada como sigilosa no momento do compartilhamento com a parte recebedora, abstendo-se de divulgá-las, garantindo o sigilo e a inviolabilidade dos dados trafegados por meio dos enlaces utilizados na execução das atividades, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

No que couber, deverá ser observado o “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade - LGPD”, de acordo com §2º, do art. 8º, da IN SGD /ME nº 94, de 2022.

Deverá atender ao disposto no art. 18, V, “a” e “b” da IN-SGD 94/2022 (entrega dos termos de Compromisso e de Ciência) no prazo estabelecido no presente Termo de Referência.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

O presente processo deve estar aderente à Lei nº 12.305/ 2010 que Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

- A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.
- Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo MEC.

- A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o MEC.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica do Contratante:

- Os aparelhos novos fornecidos em comodato deverão atender aos requisitos mínimos de *hardware* definidos no APÊNDICE 1 – *ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO* deste Termo de Referência.

A especificação técnica do tráfego em IP referente aos serviços de STFC deverá observar os seguintes padrões e requisitos (quando aplicável):

- IP (Internet Protocol RFC 0791); TCP (Transmission Control Protocol RFC 0793); UDP (User Datagram Protocol RFC 0768); SIP (Session Initiation Protocol RFC 3261); SDP (Session Description Protocol RFC 2327); RTP (Real Time Transport Protocol RFCs 1889 e 1890); SRTP (Secure Real time Transport Protocol RFC 3711).

Na hipótese de uso de codecs de compressão de áudio presentes no tráfego, esses deverão estar configurados com a seguintes prioridade de utilização: ITU G.729A; ITU G.711 Alaw.

O tráfego de áudio deverá utilizar para transmissão de voz os protocolos RTP e SRTP, sendo predominante a utilização deste último, e a sinalização das chamadas deverá ser feita preferencialmente utilizando-se o protocolo SIP.

A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pelo CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pelo CONTRATANTE.

Requisitos de Projeto e de Implementação

Não se aplica para o objeto da presente contratação.

Requisitos de Implantação

A CONTRATADA deverá promover as adequações e fornecer os materiais necessários para prover os serviços definidos neste TERMO DE REFERÊNCIA, nas localidades indicadas pelo CONTRATANTE, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

- A responsabilidade da CONTRATADA, neste item, está limitada ao fornecimento de acessório ligados aos seus equipamentos utilizados para permitir a adequada conexão à central telefônica da CONTRATANTE para fins da correta prestação do serviço contratado.

A CONTRATADA deverá fornecer todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões dos Troncos de Entrada e Saída e a alocação das faixas de numeração de ramais DDR (até 100 ramais por tronco E1) serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE, nas localidades indicadas pelo CONTRATANTE. No entanto, a disponibilização da infraestrutura interna dos prédios é de responsabilidade da CONTRATANTE e deverá estar pronta e disponível para a prestação dos serviços definidos neste TERMO DE REFERÊNCIA.

Requisitos de Garantia e Manutenção

A CONTRATADA deverá se responsabilizar pela manutenção dos aparelhos, nos termos abaixo, pelo tempo da contratação, excluindo-se os casos de perda, roubo ou dano por responsabilidade do usuário.

A CONTRATADA deverá prestar assistência técnica aos aparelhos fornecidos em comodato durante o período do contrato.

Os aparelhos móveis (celulares) deverão ser devolvidos em bom estado de funcionamento, com todos os acessórios, em até 30 dias após o fim do Contrato, junto com uma listagem dos IMEIs dos aparelhos devolvidos.

Requisitos de Experiência Profissional

Não se aplica para o objeto da presente contratação.

Requisitos de Formalização da Equipe

Não se aplica para o objeto da presente contratação.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

A CONTRATADA deve prestar o serviço objeto desta contratação 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

A CONTRATADA deve fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências do funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana.

A CONTRATADA deve prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 horas corridas, por intermédio do preposto designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.

Para o Serviço Móvel Pessoal, a CONTRATADA deve utilizar como parâmetros para a medição da qualidade aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ SMP Resolução nº 717/2019 ou mais atual).

Para o Serviço Telefônico Fixo Comutado, a CONTRATADA deve utilizar como os parâmetros para a medição da qualidade aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ STFC Resolução nº 717/2019 ou mais atual).

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

A Contratada deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade, sob o ponto de vista da área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com a finalidade de garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações e a privacidade dos dados. No que couber, o “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade” deverá ser observado (vide item 7, do Anexo I, da IN SGD/ME nº 94/2022).

Algumas categorias de requisitos de segurança da informação e privacidade são: implementação e manutenção de controles criptográficos para armazenamento, tráfego e tratamento da informação; implementação de controles de acesso; implementação de controles necessários para o registro de eventos e incidentes de segurança da informação e privacidade; implementação e manutenção de controles específicos para registro de eventos e rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria de segurança da informação e privacidade; implementação de medidas de salvaguarda para os logs; procedimentos e controles adequados para compartilhamento, uso e proteção da informação e os casos de compartilhamento de informações com terceiros; execução periódica de análise de vulnerabilidades na Solução de TIC; implementação de mecanismos de segurança da informação e privacidade relativos à Internet das Coisas (IoT), diretrizes para o desenvolvimento e obtenção de software seguro, etc.

A participação no licitatório importa na manifestação de inequívoco consentimento do titular dos dados pessoais que tenham se tornado públicos como condição para participação na licitação e para contratação, para tratamento pelo Ministério da Educação, na forma da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), seja o titular pessoa física direta ou indiretamente relacionada a licitante, inclusive sócios, empregados contratados e/ou terceirizados, quando for o caso.

As LICITANTES estão cientes de que esta Administração - controladora dos dados – sempre que possível tomará decisões referentes ao tratamento de seus dados pessoais, bem como realizará o tratamento de tais dados, envolvendo operações como as de coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

O Ministério da Educação fica autorizado a compartilhar os dados pessoais do Titular com outros agentes de tratamento de dados, caso seja necessário para finalidade específica, observados os princípios e as garantias estabelecidas pela Lei nº 13.709/2018.

Vistoria

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

Outros Requisitos Aplicáveis

Outros parâmetros e regras definidas na Resolução ANATEL nº 737/2020 ou mais atual devem ser observados na prestação dos serviços. Além das Resoluções nº 590/2012 e nº 639/2014 da ANATEL.

Sustentabilidade

Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

- Baixo impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;
- Preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- Maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;
- Maior vida útil e menor custo de manutenção do bem;
- Uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e
- Origem sustentável dos recursos naturais utilizados nos bens e nos serviços.

Respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel. Além disso, as configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia.

Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):

Não se aplica para a presente a contratação.

Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

Não se aplica para a presente a contratação.

Da exigência de carta de solidariedade

Não se aplica para a presente a contratação.

Subcontratação

Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Da verificação de amostra do objeto

Não se aplica para o objeto da presente contratação.

Garantia da Contratação

Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

Informações relevantes para o [dimensionamento E/OU apresentação] da proposta

Os quantitativos definidos para o dimensionamento da proposta encontram-se detalhados neste TERMO DE REFERÊNCIA.

Os elementos de custo como entroncamentos, faixas de numeração, adequações na rede da CONTRATADA, entre outros, não serão discriminados na planilha de formação de preços, uma vez que constituem insumos inerentes à prestação de serviços.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

São obrigações da CONTRATANTE:

- Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- Receber o objeto fornecido pelo Contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do Contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e
- Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer; e
- Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes neste TERMO DE REFERÊNCIA e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo.

São obrigações da CONTRATADA:

- Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à Contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- Reparar quaisquer danos diretamente causados à Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução do contrato pela Contratante;
- Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- Fazer a transição contratual, com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução do contrato, quando for o caso; e
- Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

- Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço;
 - Caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará para a CONTRATANTE as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE;
- Providenciar, no prazo máximo de 48 horas, o serviço de troca de número e/ou troca de chip, sem qualquer ônus extra para a CONTRATANTE;
- Manter em funcionamento contínuo todos os acessos SMP e caixa postal (correio de voz);
- Providenciar em até 2 dias úteis a reparação, no caso de identificação de clonagem, de forma que não haja interrupção dos serviços, devendo permanecer o mesmo número do chip substituído;
- Atender às solicitações de serviços de habilitação, troca de número, entrega de aparelhos ou qualquer outro tipo de serviço eventualmente requerido, somente por Preposto designado;
- Providenciar o serviço referente a bloqueio de linhas móveis quando solicitado pela CONTRATANTE no prazo máximo de 24 horas. A CONTRATADA não poderá cobrar por ligações e/ou serviços a partir da referida solicitação de bloqueio. Tal cobrança apenas poderá ocorrer quando da solicitação de desbloqueio pela CONTRATANTE e o restabelecimento completo da prestação do serviço pela CONTRATADA. Aplica-se neste caso, a regulamentação da ANATEL referente ao prazo de suspensão dos serviços.
 - O bloqueio dos dispositivos móveis somente poderá ser executado por solicitação de representante credenciado da CONTRATANTE, uma vez a cada 12 meses, pelo prazo mínimo de 30 dias e máximo de 120 dias. A CONTRATADA tem o prazo de 24 horas para atender o pedido, nos termos da Resolução nº 426/2005 da Anatel.
- Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
- Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação;
- Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- Possibilitar à CONTRATANTE, na condição de assinante viajante em todo o território nacional, receber a prestação do serviço SMP e caixa postal (correio de voz), em redes de outras operadoras de serviço, sem custo adicional;
- Realizar a migração, sem ônus, para nova tecnologia que a CONTRATADA venha a disponibilizar para o Serviço Móvel Pessoal (SMP), mediante solicitação da CONTRATANTE e desde que: (i) os aparelhos fornecidos tenham suporte para ela; (ii)

não ocorra desequilíbrio financeiro do contrato; e(iii) a tecnologia anterior seja descontinuada ou ofereça riscos à manutenção do fornecimento do objeto. Caso contrário, essa nova tecnologia deverá ser fornecida para os incrementos de novos acessos.

- Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Condições de execução

A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

- O início da execução do objeto se dará a partir da emissão da ordem de serviço.

Local e horário da prestação dos serviços

Localidades a serem atendidas:

- Ministério da Educação (MEC) - Esplanada dos Ministérios Bloco L, Ed. Sede e Anexos - Brasília/DF, CEP: 70.047-900;
- Conselho Nacional de Educação (CNE) - SGAS II St. de Grandes Áreas Sul 607 - Brasília/DF, CEP: 70200-670; e
- Centro de Treinamento do MEC (CENTREMEC) - Lote 28, Quadra 604, Av. L2 Sul, SGAS - Brasília/DF, CEP: 70200-640.

Os serviços deverão estar disponíveis em regime 24 x 7 x 365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano).

Na impossibilidade de atendimento remoto, aplica-se o atendimento presencial.

Os serviços deverão ser prestados em regime 12 x 5 x 365 (doze horas por dia, cinco dias por semana, durante todo o ano).

Materiais a serem disponibilizados

Para a perfeita execução dos serviços, o CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA durante a vigência do CONTRATO e exclusivamente com a finalidade de execução do OBJETO contratado:

- Acesso físico às dependências relacionadas à prestação dos serviços;
- Acesso lógico e os respectivos privilégios adequados nos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em sua execução;
- Instalações e mobiliário necessários à execução dos serviços, não sendo permitido à CONTRATADA alocar nas dependências do CONTRATANTE profissionais que não atuem diretamente na execução do CONTRATO; e

- Acesso aos ambientes tecnológicos e soluções de software de sua propriedade necessário(a)s à execução das atividades contratadas, não desobrigando a CONTRATADA de fornecer eventuais soluções de software quando especificadas no escopo da contratação.

A CONTRATADA caberá fornecer todos os demais recursos e condições técnicas necessárias à execução dos serviços, incluindo ferramentas específicas, materiais de apoio, materiais de identificação etc.

Com relação ao uso dos recursos de impressão do CONTRATANTE, a CONTRATADA somente efetuará as impressões estritamente associadas às atividades técnicas vinculadas aos serviços demandados pelo CONTRATANTE.

Com relação ao uso de recursos de telefonia do CONTRATANTE a CONTRATADA poderá fazê-lo em atendimento à estrita necessidade do serviço, podendo o CONTRATANTE estabelecer meios de controle adequados.

Com relação ao espaço físico e aos recursos tecnológicos, a CONTRATADA deve estar ciente de que os recursos fornecidos serão os mesmos disponibilizados pelo CONTRATANTE a seus colaboradores próprios e que devem ser usados durante a vigência do CONTRATO exclusivamente para a execução dos serviços contratados.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

Os quantitativos definidos para o dimensionamento da proposta encontram-se detalhados neste TERMO DE REFERÊNCIA.

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

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

Formas de transferência de conhecimento

A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

- A CONTRATADA deverá fornecer, sem custo adicional, um tutorial e um manual de administração da solução de gerenciamento dos dispositivos e soluções serviços de gerenciamento ofertadas.
- Deverá haver um canal disponível para esclarecimento de dúvidas relacionadas à solução e seus procedimentos.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

Devido a essencialidade dos serviços, o encerramento da contratação deverá obedecer ao cronograma a ser estabelecido entre o MEC, a atual empresa e a nova contratada.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

Não será necessária transferência de conhecimento devido às características do objeto.

Mecanismos formais de comunicação

São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre o Contratante e a Contratado, os seguintes:

- Ordem de Serviço;
- Ata de Reunião;
- Ofício;
- Sistema de abertura de chamados;
- E-mails e Cartas.

Formas de Pagamento

Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos APÊNDICES 4 e 5 deste TERMO DE REFERÊNCIA.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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.

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

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

Preposto

A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

A Contratada **NÃO** deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período.

O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

Reunião Inicial

Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste TERMO DE REFERÊNCIA.

Fiscalização

A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) , nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

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. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV);

No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);

O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme disposto neste item.

| ID | REQUISITO |
|--------|---|
| NMS-01 | Disponibilidade mensal do serviço de telefonia de 99,4%. Entende-se por disponibilidade o pleno funcionamento dos ramais, permitindo a realização de ligações internas, locais e nacionais. |
| NMS-02 | Entrega de aparelhos em comodato em até 30 dias corridos, a contar do recebimento da Ordem de Serviço. |
| NMS-03 | Reparo de dispositivos por defeito em até 30 dias corridos a contar da comunicação do(s) Fiscal(is) do Contrato. |
| NMS-04 | Reposição de dispositivos por defeito em até 30 dias corridos a contar da comunicação do(s) Fiscal(is) do Contrato. |
| NMS-05 | Reposição de dispositivos por extravio, perda, furto ou roubo em até 30 dias corridos a contar da comunicação do(s) Fiscal(is) do Contrato, em conjunto com a apresentação do BO. |

Da Disponibilidade dos Serviços

- A CONTRATADA deverá manter a disponibilidade mensal dos serviços contratados com um índice de disponibilidade de 99,4%, incluindo a Gerência da Solução;
- O período de faturamento mensal deverá corresponder ao período de um mês conforme calendário oficial;
- Mensalmente, deverá ser calculado o percentual de disponibilidade para os serviços com base na seguinte fórmula:

$$\text{PFM} = \text{NDM} * 1440$$

Onde: **PFM** = Período de faturamento mensal em minutos; e **NDM** = Número de dias do mês

Em caso de desativação de Unidade por decisão estratégica do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá desativar e recolher os equipamentos de sua propriedade em até 30 (trinta dias) após a notificação formal do CONTRATANTE;

- O faturamento dos serviços relativos à Unidade desativada deve ser realizado pró-rata até o dia em que a desativação foi formalizada pelo CONTRATANTE.

Devem ser incluídos como Tempo de Indisponibilidade (TI):

- Tempo em que o serviço esteve indisponível ou com desempenho degradado;
- Tempo decorrente entre o início da indisponibilidade do serviço e a sua total recuperação;
- Tempo decorrente entre ocorrências sucessivas de indisponibilidade dentro de um intervalo inferior a 24 (vinte e quatro) horas do surgimento da primeira. Tais períodos devem ser considerados de recorrência desde a primeira ocorrência de indisponibilidade. Assim, nesse caso, o tempo da indisponibilidade deve ser contado a partir do surgimento da indisponibilidade inicial até a recuperação da última indisponibilidade no intervalo;
- Tempo decorrente de eventos como queima de fontes de alimentação dos equipamentos da CONTRATADA, mesmo que causada por queda ou variação de energia no ambiente do CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA, caso julgue pertinente, providenciar a devida proteção nos equipamentos instalados.
- Tempo em que o respectivo serviço ou parte de sua funcionalidade esteve efetivamente inoperante ou com sua eficácia comprometida.

Não devem ser incluídos como Tempo de Indisponibilidade (TI):

- Indisponibilidade da rede elétrica do CONTRATANTE;
- Falhas nos equipamentos de propriedade do CONTRATANTE;
- Manutenções programadas pelo CONTRATANTE;
- Manutenções programadas pela CONTRATADA, desde que previamente autorizadas pelo CONTRATANTE.

Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

- Não produzir os resultados acordados;
- Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- Deixar de utilizar materiais e recursos humanos requeridos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

A aferição da execução contratual para fins de medição de resultado considerará os seguintes critérios:

- Quanto ao método de avaliação da adequação às especificações e da qualidade dos serviços, para fins de aceitação e pagamento:
 - O IMR é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da

prestação dos serviços e respectivas adequações de pagamento, sob pena de impacto no pagamento dos serviços;

- Para medir a qualidade dos serviços contratados realizados, serão utilizados indicadores relacionados às suas características, que terão metas definidas de forma quantitativa;
- Serão definidos critérios e metas de acordo com as características do serviço contratado.

Pontuação para aferição da qualidade do serviço prestado, de acordo com os seguintes tipos:

- Leve = 0,3 pontos;
- Média = 0,6 pontos;
- Grave = 1,2 pontos.

| ID | NÃO CUMPRIMENTO DE SERVIÇOS | INCIDÊNCIA | TIPO |
|--------|---|----------------------|------|
| NCS-01 | Entregar documento de cobrança em prazo superior a 30 dias úteis após o período de apuração do serviço realizado | Por ocorrência | L |
| NCS-02 | Cobrança por serviços não prestados ou cobrança de valores em desacordo com o contrato | Por ocorrência | L |
| NCS-03 | Enviar fatura e/ou detalhamento da fatura com erro, após pedido de correção pela fiscalização contratual | Por ocorrência | M |
| NCS-04 | Transferir a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto para terceiros. | Por ocorrência | G |
| NCS-05 | Deixar de atender os Níveis Mínimos de Serviço que impactem apenas um usuário. | Por ocorrência | L |
| NCS-06 | Recusar-se a executar algum serviço que esteja previsto contratualmente. | Por serviço, por dia | L |
| NCS-07 | Alocar equipamentos e acessórios, em desconformidade com a qualidade ou a quantidade especificada. | Por ocorrência | M |
| NCS-08 | Não realizar suporte em caso de falha nos entroncamentos, bem como nos demais componentes ou equipamentos sob responsabilidade da CONTRATADA. | Por ocorrência | L |
| NCS-09 | Não comunicar as interrupções programadas dos serviços, ao respectivo agente de fiscalização contratual. | Por ocorrência | L |

| | | | |
|--------|--|---------------------------------|---|
| NCS-10 | Deixar de apresentar a documentação dos principais procedimentos operacionais da plataforma de telefonia em até 45 dias do início da prestação do serviço. | Por ocorrência e por dia | L |
| NCS-11 | Não reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelos Fiscais do Contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos equipamentos empregados. | Por ocorrência | L |
| NCS-12 | Não manter sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, no mínimo, dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações. | Por ocorrência | G |
| NCS-13 | Deixar de registrar e rotear as chamadas de saída pelo número individual ou pelo tronco chave, com a origem (Prefixo + MCDU), tal como é realizado nas chamadas originadas por meio de celulares. | Por ocorrência | L |
| NCS-14 | Não realizar, no prazo previsto na legislação vigente, a portabilidade numérica dos ramais (DDR) solicitados. | Por ocorrência, por localidade | M |
| NCS-15 | Não disponibilizar a funcionalidade Discagem Direta a Ramal (DDR) que permite ao público externo acessar diretamente os ramais do MEC sem a necessidade de passar por uma telefonista ou por uma Unidade de Resposta Audível (URA). | Por ocorrência, por localidade | L |
| NCS-16 | Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registros das ocorrências (por chamada não atendida) | Por ocorrência | M |
| NCS-17 | Atraso no atendimento e resolução de chamados após notificação de ocorrências de interrupção na prestação dos serviços. | Por ocorrência e por dia | M |
| NCS-18 | Atraso na habilitação e ativação dos serviços. | Por ocorrência e por localidade | M |
| NCS-19 | Deixar de efetuar testes de verificação, quando solicitados. | Por ocorrência e por localidade | G |
| | Permitir que chamado com severidade "baixa" seja atendido intempestivamente, ressalvadas a apresentação de justificativas | | |

| | | | |
|--------|--|--------------------------|---|
| NCS-20 | plausíveis, devidamente aceitas pelos Fiscais do Contrato, considerando a <i>Classificação de severidade e níveis de atendimento</i> . | Por ocorrência | L |
| NCS-21 | Permitir que chamado com severidade "média" seja atendido intempestivamente, ressalvadas a apresentação de justificativas plausíveis, devidamente aceitas pelos Fiscais do Contrato, considerando a <i>Classificação de severidade e níveis de atendimento</i> . | Por ocorrência | M |
| NCS-22 | Permitir que chamado com severidade "alta" seja atendido intempestivamente, ressalvadas a apresentação de justificativas plausíveis, devidamente aceitas pelos Fiscais do Contrato, considerando a <i>Classificação de severidade e níveis de atendimento</i> . | Por ocorrência | M |
| NCS-23 | Permitir que chamado com severidade "altíssima" seja atendido intempestivamente, ressalvadas a apresentação de justificativas plausíveis, devidamente aceitas pelos Fiscais do Contrato, considerando a <i>Classificação de severidade e níveis de atendimento</i> . | Por ocorrência | G |
| NCS-24 | Deixar de abrir chamado proativo de atendimento que necessite de tratamento após sua identificação | Por ocorrência | L |
| NCS-25 | Encerrar chamado sem que o atendimento tenha resolvido o problema; | Por ocorrência | M |
| NCS-26 | Deixar de atingir disponibilidade de 99,4% na solução de telefonia | Por ocorrência | M |
| NCS-27 | Realizar qualquer ação ou se omitir, de forma que ocorra impacto negativo ou potencial nos serviços disponibilizados pelo CONTRATANTE. | Por ocorrência e por dia | L |
| NCS-28 | Causar indisponibilidade de serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais. | Por ocorrência | G |
| NCS-29 | Deixar de atender os requisitos de desempenho de rede. | Por ocorrência | M |
| | | | |

| | | | |
|--------|--|----------------|---|
| NCS-30 | Deixar de prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE em até 48 (quarenta e oito) horas a partir da solicitação, contabilizados de segunda a sexta-feira, exceto feriados. | Por ocorrência | L |
| NCS-31 | Atraso na entrega de aparelhos telefônicos em comodato. | Por ocorrência | M |
| NCS-32 | Atraso no reparo de aparelho telefônico em comodato por defeito. | Por ocorrência | L |
| NCS-33 | Atraso na reposição de aparelho telefônico em comodato por defeito. | Por ocorrência | L |
| NCS-34 | Atraso na reposição de aparelho telefônico em comodato por extravio, perda, furto ou roubo. | Por ocorrência | L |

A cada registro de ocorrência será apurado o somatório da Pontuação para aferição da qualidade do serviço, conforme disposto na Tabela de Pontuação Acumulada deste Termo de Referência.

A análise e resolução dos chamados não poderá exceder os seguintes prazos, em horas corridas, contados a partir do registro da abertura do chamado:

O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) deve ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso e comprometimento de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços. Portanto, no decorrer da execução contratual a CONTRATADA deverá monitorar continuamente seus indicadores, zelando pela qualidade dos serviços e pela efetiva entrega de resultados.

| SEVERIDADE | DESCRIÇÃO DA SEVERIDADE | TEMPO PARA RESTABELECIMENTO À SITUAÇÃO NORMAL (EM HORAS CORRIDAS) |
|---------------|--|---|
| (1) Altíssima | É aplicado quando há indisponibilidade total do uso da solução. | 2 (duas) horas |
| (2) Alta | É aplicado quando há degradação de desempenho ou funcionamento da solução, desde que não haja indisponibilidade total da solução. Problemas que afetem apenas um ramal também terão essa severidade. | 6 (seis) horas |
| (3) Média | É aplicado quando não tenha relação com indisponibilidade do serviço de telefonia e que seja de configuração de alta complexidade. | 16 (dezesesseis) horas |

| | | |
|-----------|---|---------------------|
| (4) Baixa | É aplicado para esclarecimentos técnicos relativos à correção de erros, versões de software / firmware, acesso à base de conhecimento e substituição de peças / equipamentos. | 24 (vinte e quatro) |
|-----------|---|---------------------|

Do recebimento

Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

- O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da Contratada com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

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, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

- Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

O Contratado fica obrigado 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 última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

- Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).
- Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;
- Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

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 nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

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.

Procedimentos de Teste e Inspeção

A inspeção nos aparelhos fornecidos em comodato será realizada por meio de comparação das especificações constantes dos prospectos do fabricante do equipamento.

Na ausência de especificações idênticas às mínimas exigidas, serão aceitos aparelhos novos com especificações superiores.

Para fins da avaliação do cumprimento das exigências de caráter técnico nos termos da alínea a do inciso I do art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021, e para fins da avaliação da conformidade do material com as exigências contratuais, nos termos da alínea a do inciso II do art. 140 da Lei nº

14.133, de 2021, o CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

Quando não listados nesse Termo de Referência e/ou em seus Apêndices, os procedimentos de testes e inspeções estarão descritos nas metodologias técnicas associadas a cada grupo /lote do objeto.

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

Nos termos da LEI nº 14.133/2021, o LICITANTE ou a CONTRATADA será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

- dar causa à inexecução parcial do contrato;
- dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- dar causa à inexecução total do contrato;
- deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas nesta Lei as seguintes sanções:

- advertência;
- multa;
- impedimento de licitar e contratar;
- declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

§ 1º Na aplicação das sanções serão considerados:

- a natureza e a gravidade da infração cometida;
- as peculiaridades do caso concreto;
- as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021, e, subsidiariamente, na Lei nº 9.784, de 29/01/1999.

Conforme previsto no art. 40 da Instrução Normativa nº 03, de 26 de abril de 2018, que estabelece normas para o funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais – SISG, as sanções descritas são passíveis de registro no SICAF.

Advertência

- A sanção de advertência consiste em uma comunicação formal à CONTRATADA, após a instauração do processo administrativo sancionador, sendo aplicada quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves – assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado.
- A advertência deve conter o apontamento do fato gerador, determinando que seja sanada a impropriedade e notificando que, em caso de reincidência, sanção mais elevada poderá ser aplicada.

Multa

- Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 10% (dez por cento);
- Multa compensatória de 5% (cinco por cento) pela não manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório, a qual será calculada sobre o valor total da parcela não adimplida do Contrato, se aplicável ao tipo de contratação;
- Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de rescisão por inexecução total do objeto;
- Multa compensatória de 10% (dez por cento) aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida, em caso de rescisão por inexecução parcial do objeto; e
- Multas compensatórias vinculadas ao descumprimento do Acordo de Nível de Serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.

Dentre as demais previsões contidas na legislação aplicável, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação das multas listadas nos subitens acima, sem prejuízo da cominação de reduções /glosas por descumprimento de níveis mínimos de serviço e de outras sanções administrativas aplicáveis, quando for observada a ocorrência das seguintes infrações, sendo que as penalidades decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pelo CONTRATANTE, conforme a tabela abaixo:

| ID | OCORRÊNCIA | PONTOS |
|----|---|--------|
| 1 | Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registro das ocorrências (por chamado não atendido). | 0,3 |
| 2 | Cobrança por serviços não prestados. | 0,3 |
| 3 | Cobrança fora do prazo estabelecido na regulamentação pertinente. | 0,3 |
| | | |

| | | |
|----|--|-----|
| 4 | Não apresentar corretamente e/ou não respeitar o prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis entre a data de entrega e a data de vencimento da fatura, para entrega física da Nota Fiscal dos serviços prestados no mês, incluindo detalhamento das chamadas e valor total do serviço, que deverão conter todos os tributos e encargos, conforme preços registrados. | 1 |
| 5 | Atraso na ativação dos serviços, nas alterações de características técnicas ou nas alterações de endereço, para cada 5 dias corridos de atraso. | 0,3 |
| 6 | Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, para cada 24 horas de atraso. | 0,3 |
| 7 | De informar e apresentar o preposto e seu substituto à CONTRATANTE em caráter definitivo ou temporário. | 0,3 |
| 8 | Tentativas de originar chamadas ou conexões de dados que resultem em comunicação completa com o número chamado ou a torre mais próxima inferior a 70% dos casos (por evento). | 1 |
| 9 | Tentativas de originar chamadas ou conexões de dados que não resultem em comunicação com o número chamado ou a torre mais próxima, por motivo de congestionamento na rede, superior a 4% (por evento). | 1 |
| 10 | Interrupção da prestação dos serviços (para cada hora totalizada pela soma de interrupções), sem comunicação prévia e acordada com o CONTRATANTE. | 1 |

A cada registro de ocorrência será apurado o somatório da pontuação das ocorrências acumuladas no período de 6 meses anteriores ao fato gerador do serviço. Esta pontuação servirá como base para que o CONTRATANTE aplique as seguintes sanções administrativas, de modo que, atingindo a pontuação necessária para a configuração de uma sanção, esta será imediatamente aplicada, observado o processo administrativo:

| PONTUAÇÃO ACUMULADA "X" | SANÇÃO |
|-------------------------|---|
| 1 X < 3 pontos | Advertência. |
| 3 X < 4 pontos | Multa correspondente a 1% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção. |
| 4 X < 5 pontos | Multa correspondente a 2% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção. |
| 5 X < 6 pontos | Multa correspondente a 3% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção. |

| | |
|------------------|--|
| 6 X < 7 pontos | Multa correspondente a 4% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção. |
| 7 X < 8 pontos | Multa correspondente a 5% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção. |
| 8 X < 9 pontos | Multa correspondente a 6% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção. |
| 9 X < 10 pontos | Multa correspondente a 7% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção. |
| 10 X < 11 pontos | Multa correspondente a 8% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção. |
| 11 X < 12 pontos | Multa correspondente a 9% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção. |
| 12 X < 13 pontos | Multa correspondente a 10% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção. |
| X ≥ 13 pontos | Rescisão Unilateral do Contrato. |

A quebra ou violação do sigilo telefônico e de dados, a qualquer momento, ensejará a Rescisão Unilateral do Contrato, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, salvo por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal.

As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas juntamente com a multa, conforme § 7º do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021. Observar a Legislação que trata de proteção de dados pessoais (Lei nº 13.709, de 2018) e proteção do consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), no que couber.

Liquidação

Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- o prazo de validade;
- a data da emissão;
- os dados do contrato e do órgão contratante;
- o período respectivo de execução do contrato;
- o valor a pagar; e
- eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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;

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 nº 14.133, de 2021.

A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)

Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES /ME nº 77, de 2022.

No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Geral de Preços (IGP-M) de correção monetária.

Forma de pagamento

O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Antecipação de pagamento

A presente contratação não permite a antecipação de pagamento.

Cessão de crédito

É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação da Contratante.

A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECED

FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO POR GRUPO para a seleção da proposta mais vantajosa.

Regime de execução

O regime de execução do contrato será por EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO, uma vez que permite o pagamento apenas pelos serviços efetivamente executados e justifica-se pela dificuldade de definir-se, de antemão, o quantitativo exato de utilização do serviço.

Da Aplicação da Margem de Preferência

Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

Exigências de habilitação

Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>,

Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme [Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#).

Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o *art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971*.

Ato de autorização para o exercício da atividade de (especificar a atividade contratada sujeita à autorização), expedido por (especificar o órgão competente) nos termos do art. da (Lei/Decreto) n°

Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta n° 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei n° 5.452, de 1° de maio de 1943;

Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

Prova de regularidade com a Fazenda Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n° 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME n° 116, de 2021), ou de sociedade simples;

Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei n° 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

Balanco patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

- índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

- As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e
- Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
- Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 5% do valor total estimado da contratação.

As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

- A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação

Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

- A licitante deverá apresentar, por no mínimo 12 meses, em contrato único ou separado, o Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC (fixo-fixo ou fixo-móvel), nas modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) em pelo menos 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de minutos estimado, por item especificado no Grupo 1 deste Termo de Referência.
- A licitante deverá apresentar, por no mínimo 12 meses, em contrato único ou separado, o Serviço Telefônico Móvel Pessoal - SMP (móvel-Móvel Móvel-Fixo e dados), nas modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), incluindo o fornecimento de aparelhos em comodato, em pelo menos 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de aparelhos móveis estimado, por item especificado no Grupo 2 deste Termo de Referência.

A licitante deverá apresentar:

- Atestado(s) que se refiram a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução;

- Atestado(s) que se refiram a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente; e
- Termo de Autorização, Contrato de Concessão ou documento equivalente para exploração dos serviços objeto deste Termo, subscrito pela Anatel.

Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados.

Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

A estimativa de preço da contratação foi elaborada com base nas definições da Instrução Normativa SEGES nº 65, de 7 de julho de 2021, e nas disposições aplicáveis às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação contidas na Instrução Normativa SGD nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

Registra-se que para o valor total do Grupo 01 refere-se à vigência de 36 meses e para o Grupo 02 refere-se a 30 meses.

O custo estimado total da contratação é de R\$ 2.043.824,15 (dois milhões quarente e três mil oitocentos e vinte e quatro reais e quinze centavos), conforme custos unitários apostos na tabela abaixo:

| GRUPO | ITEM | DESCRIÇÃO | UNIDADE | QTD. ESTIMADA | VALORES MÁXIMO ESTIMADOS | |
|-------|------|---|---------|------------------|-----------------------------|-------------------|
| | | | | | UNITÁRIO | TOTAL VIGÊNCIA |
| 1 | 1 | Ligações Locais de telefone fixo para fixo - (STFC-LOCAL FIXO-FIXO) | Minutos | 887.094 | R\$ 0,0350 | R\$ 31.04 |
| | 2 | Ligações locais de telefones fixos para telefones móveis - STFC - LOCAL FIXO-MÓVEL(VC1). | Minutos | 595.674 | R\$ 0,1000 | R\$ 9.567 |
| | 3 | Ligações de longa distância nacional de telefones fixos para telefones fixos - STFC-LDN FIXO-FIXO (Degraus 1 a 4) | Minutos | 170.301 | R\$ 0,0900 | R\$ 5.327 |
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------|---|--|--------------------|---------|------------|-----------|
| | 4 | Ligações de longa distância nacional de telefones fixos para telefones móveis (STFC-LDN FIXOMÓVEL (VC2 E VC3)) | Minutos | 240.183 | R\$ 0,2167 | R\$ 2.047 |
| | 5 | Ligações LDI (LDI - STFC - F/FM) Origem Fixo - Qualquer País/Região. | Minutos | 405 | R\$ 1,3425 | R\$ 543, |
| 2 | 1 | Pacote de Serviços Empresarial Tipo I e fornecimento de SMARTPHONE em comodato TIPO I. (Valor fixo ao mês) | Assinatura mensal | 50 | R\$ 603,26 | R\$904.89 |
| | 2 | Pacote de Serviços Empresarial Tipo II e fornecimento de SMARTPHONE em comodato TIPO II). (Valor fixo ao mês) | Assinatura mensal | 150 | R\$ 189,00 | R\$850.50 |
| | 3 | Serviços de dados em roaming internacional com no mínimo 1GB de franquia, sob demanda | Diária de Franquia | 1.000 | R\$ 129,90 | R\$129.90 |
| VALOR GLOBAL ESTIMADO: | | R\$ 2.043.824,15 (dois milhões quarente e três mil oitocentos e vinte e quatro reais e quinze centavos) | | | | |

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- Gestão/Unidade: 150004
- Fonte de Recursos: 10000000
- Programa de Trabalho: 169152
- Elemento de Despesa: 33.90.39 e 33.90.40
- Plano Interno: VKK01N0100N

A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Cronograma Físico Financeiro:

| GRUPO | NATUREZA | EXERCÍCIO | VALOR PLANEJADO |
|-------|----------|-----------|-----------------|
| | | 2024 | |

| | | | |
|-------------------------------------|----------|------|------------------|
| 1 | 33.90.39 | 2025 | R\$ 158.534,15 |
| | | 2026 | |
| | | 2027 | |
| 2 | 33.90.40 | 2024 | R\$ 1.885.290,00 |
| | | 2025 | |
| | | 2026 | |
| VALOR GLOBAL ANUAL ESTIMADO: | 2024 | | R\$ 268.986,91 |
| | 2025 | | R\$ 806.960,72 |
| | 2026 | | R\$ 806.960,72 |
| | 2027 | | R\$ 160.915,81 |

12. APÊNDICE 01

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO

REQUISITOS ESPECÍFICOS – GRUPO 1

Para prestação dos serviços de telefonia fixa local, a CONTRATADA deverá fornecer e conectar Troncos de Entrada e Saída Digitais (E1) ou Link SIP junto à(s) Central(is) Telefônica (s) do MEC.

A CONTRATADA deverá fornecer Links SIP ou Troncos Digitais padrão ISDN ou R2D, no padrão suportado pela(s) Central(is) Telefônica(s) do MEC.

A Saída fornecida pela CONTRATADA deverá ser suficiente e necessária para evitar chamadas perdidas e/ou bloqueadas e proporcionar qualidade no serviço telefônico seguindo os padrões de qualidade definidos pela ANATEL.

ITEM 1 - LIGAÇÕES LOCAIS DE TELEFONE FIXO PARA FIXO - (STFC- LOCAL FIXO-FIXO)

Serviços Telefônicos Fixo-Fixo na modalidade Local, são as ligações oriundas da Área Local para telefones fixos nesta mesma área (LOCAL-FF).

ITEM 2 - LIGAÇÕES LOCAIS DE TELEFONES FIXOS PARA TELEFONES MÓVEIS - STFC - LOCAL FIXO-MÓVEL(VC1).

Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis da mesma operadora nesta mesma área. (LOCAL-FM-IO)

Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis de outra operadora nesta mesma área. (LOCAL-FM-EO).

ITEM 3 - LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL DE TELEFONES FIXOS PARA TELEFONES FIXOS - STFC-LDN FIXO-FIXO (DEGRAUS 1 A 4)

Serviços Telefônicos Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional (degraus 1 a 4), assim entendidas as ligações oriundas da Área Local destinadas a telefones fixos para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FF-QO).

ITEM 4 - LIGAÇÕES DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL DE TELEFONES FIXOS PARA TELEFONES MÓVEIS (STFC-LDN FIXO MÓVEL (VC2 E VC3)

Serviços Telefônicos Fixo-Móvel Intraoperadora e Extra-Operadora, na modalidade Longa Distância Nacional, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local destinadas a telefones móveis para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FM-QO).

ITEM 5 - LIGAÇÕES LDI (LDI - STFC - F/FM) ORIGEM FIXO - QUALQUER PAÍS/REGIÃO.

Serviços Telefônicos Fixo-Fixo e Fixo-Móvel, na modalidade Longa Distância Internacional, assim entendidas as ligações oriundas de telefones fixos com destino a telefones fixos ou móveis (LDI - STFC - F/FM) para todos os países, independente de região

REQUISITOS ESPECÍFICOS – GRUPO 2

- Ligações ilimitadas para qualquer telefone (fixo ou móvel de qualquer operadora) dentro do Brasil, incluindo chamadas locais (VC1) e de longa distância nacional (VC2 e VC3).
- Envio de SMSs limitado a 2.000 por mês.
- Roaming nacional ilimitado.
- Acesso à caixa postal/secretária eletrônica ilimitado.
- Uso ilimitado do aplicativo Whatsapp.
- Franquia mínima de dados de 40 GB para Pacote de Serviços Empresarial Tipo I e de 20 GB Pacote de Serviços Empresarial Tipo II.
- Cobertura com a tecnologia 4G ou 5G (LTE Advanced ou LTE Advanced Pro) conforme resolução da ANATEL.
- Nos municípios onde não houver cobertura 5G, deverá ser oferecida a cobertura mínima de tecnologia 4G, 3G ou 2G.
- Fornecimento de SIM CARD de triplo corte.
- Serviço de gerenciamento de dispositivos móveis (MDM).

DOS DISPOSITIVOS MÓVEIS

Deverão ser fornecidos com aparelhos novos, em regime de comodato, conforme especificações mínimas a seguir:

| TIPO I | TIPO II |
|--|---|
| <p>Smartphone com sistema operacional iOS, em sua última versão atualizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processador mínimo Hexa-Core; • Tela display de no mínimo 6,1 polegadas; • Dual Sim; • Reprodução de vídeo até 20 horas, streaming de vídeo até 16 horas • Reprodução de áudio até 80 horas • Conectividade LTE 5G, 4G, 3G, Wi-Fi, GPS, Bluetooth 5.0 ou superior; • Memória interna mínima de 128GB; • Câmera traseira dupla de no mínimo 12 megapixels; • Câmera frontal de no mínimo 12 megapixels; • Acessórios: carregador bivolt, cabo USB, extrator de chip (quando aplicável), capinha e película protetora compatível com o aparelho. | <p>Smartphone com sistema operacional Android, em sua última versão atualizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processador mínimo Octa Core 2.2GHZ; • Tela display de no mínimo 6 polegadas; • Dual Sim; • Bateria Íons de Lítio de no mínimo 4000mAh; • Conectividade LTE 5G, 4G, 3G, Wi-Fi, GPS, Bluetooth 5.0 ou superior, NFC; • Memória interna mínima de 128GB; • Câmera com resolução de 50 megapixels e outra de 2 megapixels; • Câmera frontal de no mínimo 12 megapixels; • Acessórios: carregador bivolt, cabo USB, extrator de chip (quando aplicável), capinha e película protetora compatível com o aparelho. |

Para o fornecimento devem-se tomar como base a quantidade de 1 (um) aparelho por assinatura contratada, assim como as características supracitadas, que deverão ser consideradas como parâmetro técnico mínimo de referência para a escolha do aparelho, não impedindo a CONTRATADA de ofertar aparelho com características superiores às especificadas.

Cores predominantes dos aparelhos: preto, prata, cinza escuro ou azul escuro. Não serão aceitos aparelhos em outras cores predominantes.

FUNCIONALIDADES

Vibração, viva voz, Conferência, Registro de chamadas discadas/recebidas/não atendidas, bloqueio do uso de dados, modo avião, chamada em Espera.

Browser com suporte a HTML/HTML5, Envio de SMS, Predição de texto, calculadora, agenda de compromissos, calendário, alarme/despertador, Proteção de Tela e Acesso ao celular por senha.

Suporte a conta de e-mail, permitir a visualização de documentos (tipo doc., xls, pdf).

Permitir a localização do celular para o caso de perda ou roubo, quando disponível pelo sistema operacional.

ROAMING INTERNACIONAL

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 1GB por dia.

O serviço de Roaming Internacional deve ser bloqueado para todos os usuários.

Somente deverá ser habilitado o serviço quando solicitado pela CONTRATANTE, via chamado na central de atendimento da operadora em um prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a contar da abertura do chamado na central de atendimento.

O serviço deverá ser habilitado somente para a quantidade de diárias solicitadas, devendo ser identificado de forma individualizada na fatura

SERVIÇOS

As assinaturas mensais de linha de voz deverão contemplar ligações locais (VC1) e longa distância nacional (VC2 e VC3) ilimitadas, para qualquer linha fixa ou móvel, independente da operadora de destino da ligação.

O serviço de roaming nacional deverá ocorrer de forma automática, sem custo adicional e sem a necessidade de habilitação do acesso móvel, ou de qualquer outro equipamento, em todo o território nacional.

As linhas disponibilizadas pela CONTRATADA deverão estar configuradas para realizar chamadas LDN (VC2 e VC3) e LDI sem a necessidade de inserção do Código de Seleção de Prestadora (CSP), valendo-se, automaticamente, daquele utilizado pela CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá disponibilizar os serviços de chamada em espera, desvio de chamada, consulta, conferência, identificação de chamada, correio de voz, chamadas originadas e recebidas fora da área de registro, SMS (Short Message Service) e ícones de serviços, como correio de voz, SMS, sem custo adicional ao CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá providenciar o bloqueio das linhas móveis quando solicitado pelo CONTRATANTE (suspensão temporária), no prazo estabelecido neste Termo de Contrato.

O bloqueio das linhas móveis somente poderá ser executado por solicitação de representante credenciado do CONTRATANTE;

O prazo para o bloqueio será de até 120 (cento e vinte) dias sem ônus para o CONTRATANTE.

O restabelecimento dessas linhas só ocorrerá após solicitação formal por parte do CONTRATANTE, no prazo estabelecido neste Termo de Contrato, ou automaticamente após o prazo máximo de suspensão do serviço definido na regulamentação vigente.

A CONTRATADA não poderá cobrar por ligações e/ou serviços a partir da solicitação de bloqueio, cabendo somente a cobrança da assinatura mensal pro rata até a data do bloqueio.

A CONTRATADA deverá disponibilizar um Portal Web de acesso via Internet para permitir ao CONTRATANTE efetuar a gestão e controle de todas as suas linhas contratadas.

São desejáveis as seguintes funcionalidades:

- Definir o perfil de utilização de cada linha;
- Permitir que o CONTRATANTE realize consultas de acompanhamento do uso de voz e dados;
- Permitir que o CONTRATANTE realize o bloqueio/desbloqueio dos serviços de voz e dados em roaming internacional;
- Disponibilizar, no mínimo, um perfil de acesso para os Fiscais do Contrato;
- Permitir o cadastramento de, no mínimo, dois Fiscais do Contrato para acesso ao sistema.
- O acesso ao portal deverá ser realizado mediante login com uso de senha pessoal para garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso às facilidades da ferramenta.
- A CONTRATADA deverá desabilitar o serviço de dados, voz e mensagens prestado na condição de roaming internacional, permitindo sua ativação somente mediante solicitação do Fiscal do Contrato ou por meio da facilidade de autogestão para que o próprio CONTRATANTE o faça.
 - Essa solicitação deverá especificar o código de acesso, o período e os países para os quais o serviço deve ser habilitado.
- A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE, sempre que solicitado, os países que possuem acordo de roaming internacional automático, seja direta ou indiretamente.
 - Os custos do serviço de *roaming* internacional, para qualquer localidade, deverão ser faturados em moeda nacional, através de códigos de acesso abonadores ou do próprio código de acesso que permita o *roaming*.
- O CONTRATANTE poderá, quando da necessidade de liberação do serviço de voz e dados internacional, solicitar ofertas de pacotes de roaming internacional, objetivando a obtenção de redução de custos.
- Nos serviços de roaming internacional a CONTRATADA poderá cobrar somente pelo pacote e pelos serviços contratados, não sendo permitido qualquer outro tipo de cobrança tais como: habilitação, identificação de chamadas, caixa postal (tanto acesso quanto tempo de utilização), chamada em espera, desvio de chamada e conferência.
- Os serviços relacionados a seguir deverão ser prestados sem ônus para o CONTRATANTE:
 - Habilitação;
 - Escolha ou troca de número;
 - Facilidades de identificador de chamadas, transferência temporária de chamada (siga-me), conferência, chamada em espera, não perturbe e ocultação do número da linha no identificador de chamadas do telefone de destino;
 - Bloqueio por extravio ou roubo e cancelamento da linha;
 - Reativação de número de linha;
 - Habilitação de caixa eletrônica de mensagens (secretária eletrônica);
 - Disponibilização de ferramenta online (conta online) para consulta ao detalhamento das faturas e dos serviços, com acesso exclusivo aos Fiscais do Contrato.

- A CONTRATADA deverá fornecer número telefônico gratuito ou e-mail corporativo para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias na semana, durante todo o período de vigência do contrato.

DA ENTREGA DOS APARELHOS MÓVEIS E SIM CARDS

A CONTRATADA deverá fornecer, em regime de comodato, GSM SIM Cards e smartphones, aptos para uso e respeitando as especificações mínimas definidas neste instrumento, em até 30 (trinta) dias corridos contados a partir do recebimento da Ordem de Serviço.

Se a CONTRATADA disponibilizar uma nova tecnologia de funcionamento para o Serviço Móvel Pessoal (SMP), o CONTRATANTE poderá solicitar a migração, sem ônus, para essa tecnologia, desde que os aparelhos fornecidos a suportem, que não ocorra desequilíbrio financeiro do contrato e que a tecnologia anterior seja descontinuada ou ofereça riscos à manutenção do fornecimento do objeto.

Os dispositivos fornecidos continuarão sendo de propriedade da CONTRATADA.

Os dispositivos deverão ser devolvidos à CONTRATADA, em funcionamento, em até 30 (trinta) dias corridos após o término do contrato.

A CONTRATADA deverá, reparar ou substituir qualquer aparelho móvel que apresentar defeito, desde que não constatado uso indevido do equipamento, no prazo de até 30 dias corridos.

Em caso de extravio, furto, roubo ou dano, não decorrente do uso/desgaste normal de qualquer dos aparelhos, o CONTRATANTE indenizará o seu valor correspondente (mediante comprovação do valor definido em nota fiscal), no prazo de até 30 dias.

Nos casos de mau uso, a CONTRATADA deverá emitir Laudo Técnico para Comprovação do dano no aparelho, e o CONTRATANTE indenizará o seu valor correspondente (mediante comprovação do valor definido em nota fiscal), no prazo de até 30 dias.

DA DEVOLUÇÃO DOS APARELHOS MÓVEIS EM COMODATO

Todos os aparelhos móveis celulares deverão ser devolvidos em bom estado de funcionamento, com os acessórios, em até 30 (trinta) dias após o fim do Contrato, junto com uma listagem dos IMEI's dos aparelhos devolvidos. É de responsabilidade da CONTRATANTE garantir que os aparelhos sejam devolvidos na forma descrita nesse item.

SERVIÇO DE GERENCIAMENTO

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 móveis contratadas. Este portal ou aplicativo deverá ter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- Definir o perfil de utilização de cada linha;
- Agrupar as linhas em centros de custos;
- O acesso ao portal deverá ser realizado mediante login com uso de senha pessoal para garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso às facilidades da ferramenta;
- Disponibilizar no mínimo um perfil de acesso para o gestor do contrato;

- Permitir que a CONTRATANTE realize consultas de acompanhamento do uso diário de voz: por tipo de destino: local, interurbano, fixo etc.; por horário / calendário; número chamado (lista negra / lista branca); limite de minutos por linha ou centro de custo; e cadastramento de no mínimo dois gestores para acesso ao sistema.

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

As informações do serviço de gerenciamento poderão ter uma defasagem máxima de 48 horas após a ocorrência do evento.

A composição do preço da minutagem prevista para os itens relacionados à telefonia fixa deverá considerar todos os encargos diretos e indiretos relacionados à prestação dos serviços, não sendo possível a cobrança em separado de taxas extras ou assinaturas de quaisquer tipos.

FORNECIMENTO DE DISPOSITIVOS ADICIONAIS

A CONTRATADA deverá fornecer 1 (um) SIM CARD e 1 (um) SMARTPHONE para cada 100 unidades contratadas, a serem utilizados como unidades de reposição em caso de defeitos.

PORTAL WEB E APLICATIVO MÓVEL

A CONTRATADA deve disponibilizar um Portal Web e um Aplicativo Móvel para gestão e controle das linhas contratadas, incluindo, mas não se limitando a:

- Monitoramento de consumo de dados móveis e SMS por usuário.
- Inventário dos dispositivos utilizados.
- Detalhes sobre uso da bateria, capacidade de memória, localização geográfica dos dispositivos.
- Funcionalidades de segurança, como WIPE para restabelecer configurações de fábrica.
- Suporte para plataforma Android 4.4 ou superior.

REQUISITOS GERAIS - GRUPOS 1 E 2

PORTABILIDADE

Deverá ser garantida a portabilidade numérica de, no mínimo, 100% das linhas, devendo ser mantidas as faixas de numeração utilizadas atualmente sem ônus para o MEC, independentemente da operadora que seja vinculada ao serviço, respeitando-se as normas de portabilidade da ANATEL.

- A não portabilidade das linhas somente será autorizada pelo CONTRATANTE para as localidades onde ficar comprovada a sua inviabilidade.
- A situação deverá ser submetida, por escrito, à apreciação e aprovação prévia do CONTRATANTE, acompanhada de justificativas para a não portabilidade. Caso as justificativas sejam aceitas, o CONTRATANTE emitirá termo de autorização, sem prejuízo dos prazos de implantação, restrições e critérios de desempenho estabelecidos no corpo desta especificação.
- O CONTRATANTE, por sua vez, procederá a avaliação das justificativas apresentada se, caso julgue necessário, irá validá-las junto à ANATEL.

REPASSE DE CONHECIMENTO

A CONTRATADA deve fornecer, sem custo adicional, um tutorial e um manual de administração da solução de gerenciamento dos dispositivos e soluções serviços de gerenciamento ofertadas.

Deve haver um canal disponível para esclarecimento de dúvidas relacionadas à solução e seus procedimentos.

GESTÃO GERAL DOS SERVIÇOS

Além das funcionalidades do Portal Web, a CONTRATADA deve oferecer recursos para gestão geral dos serviços, incluindo definição de perfil de utilização para cada linha, agrupamento de linhas em centros de custos, e acompanhamento do uso diário de voz e dados.

É responsabilidade da CONTRATADA manter, recuperar e assegurar a segurança dos dados do serviço de gerenciamento online.

SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

O início da prestação dos serviços de suporte técnico e manutenção terá início a partir do recebimento definitivo da solução e adição dos dispositivos em funcionamento a solução;

A CONTRATADA é responsável, durante todo o período de vigência do contrato, por realizara manutenção preventiva e corretiva de toda a solução e equipamentos fornecidos, sem custo adicional em relação ao preço contratado.

A manutenção corretiva deverá ocorrer sempre que necessária, dentro dos prazos previstos;

Todo o processo deve ter um documento de gestão de mudança associado, elencando as atividades a serem executadas, as partes envolvidas, tempo de indisponibilidade, procedimento de rollback, benefícios a serem obtidos e riscos operacionais envolvidos;

Para grandes mudanças na solução ou com grande impacto para os usuários do CONTRATANTE, pode ser solicitada a montagem de laboratório para validação dos procedimentos antes de aprovar a mudança.

Qualquer alteração na infraestrutura usada para a prestação dos serviços deve ter um documento de gestão de mudança associado, elencando as atividades a serem executadas, as partes envolvidas, tempo de indisponibilidade, procedimento de rollback, benefícios a serem obtidos e riscos operacionais envolvidos;

A CONTRATADA deve comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 2 (dois) dias, as mudanças planejadas;

A CONTRATADA deve executar os serviços de acordo com as normas técnicas aplicáveis.

Quaisquer equipamentos que precisem ser substituídos por impossibilidade de manutenção devem ser trocados pela CONTRATADA por outros com as mesmas características / recursos que o anterior, em até 30 dias a contar da comunicação do(s) Fiscal(is) do Contrato;

O atendimento de primeiro nível será realizado por técnicos do CONTRATANTE, quando disponíveis, que realizarão as verificações básicas acerca da alimentação, conectividade e outros problemas de menor complexidade;

- Quando a unidade não possuir técnicos do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá proceder com todas as rotinas que se façam necessárias à operacionalização do equipamento.

A inexistência ou falha do primeiro atendimento não pode ser elencado como motivo para recusa à correta execução do contrato;

O atendimento de primeiro nível do CONTRATANTE, não exime a responsabilidade de a CONTRATADA colaborar com essas ações bem como operacionalizar o equipamento que estiver com problemas relacionados aos itens elencados, nos prazos definidos neste Termo de Referência;

Caso não sejam solucionados no atendimento de primeiro nível ou remotamente, a CONTRATADA deverá deslocar técnico para o local;

Os atendimentos serão acompanhados pela equipe técnica do CONTRATANTE, que ficará responsável pela verificação da solução dos problemas e pelo fechamento dos chamados.

CHAMADOS TÉCNICOS E DOS PRAZOS

A CONTRATADA deverá prover, sem ônus para o CONTRATANTE, uma solução para abertura e acompanhamento de chamados.

- A solução deve permitir a categorização dos chamados com níveis de prioridade;
- A CONTRATADA poderá disponibilizar através do seu portal relatório mensal extraído da ferramenta de atendimento por Unidade do MEC em que os serviços são prestados contendo as informações sobre os chamados abertos para avaliação dos IMR;
- Em caso de indisponibilidade da ferramenta padrão de abertura de chamados, os chamados poderão ser realizados através do 0800 disponibilizado pela contratada m prejuízo à apuração dos indicadores, com a finalidade de se ter um atendimento mais célere.

Os chamados que demandem atendimento presencial abertos após as 18h00, fuso horário da Unidade onde o serviço será prestado, terão seus prazos contados a partir do próximo dia útil;

As informações referentes a chamados, incluindo providências e ações de resolução tomadas, devem ser armazenadas em sistema de controle de chamados da CONTRATADA, cujo acesso deve estar disponível ao CONTRATANTE. Nesse sentido, devem ser criadas contas de acesso para a equipe de técnicos designada pelo CONTRATANTE para fins de acompanhamento e auditoria de chamados, sendo possível a extração de relatórios compreendendo o período integral do contrato;

A CONTRATADA deve realizar os devidos escalonamentos de acordo com a prioridade e nível de atendimento dos chamados reportados pelo CONTRATANTE ou pelo sistema de monitoramento da CONTRATADA;

Não sendo possível a resolução do problema de forma remota e havendo necessidade de atuação com presença física na unidade do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá providenciar o envio de técnico para o atendimento em até 48 (quarenta e oito) horas úteis a partir do diagnóstico da necessidade de atuação com presença física registrado no chamado pelo CONTRATANTE ou pela CONTRATADA.

A critério exclusivo do CONTRATANTE, a contagem de tempo somente pode ser interrompida:

- Caso a CONTRATADA apresente, tempestivamente, razões que comprovem a ocorrência de fatos que fogem ao seu controle e aceitas pelo CONTRATANTE;
- Quando ações necessárias para a resolução de chamados tenham sido agendadas pela CONTRATADA em conjunto com o CONTRATANTE; e
- Quando forem necessárias ações do CONTRATANTE.

Em qualquer mudança na situação de chamados, deve ser encaminhada uma notificação ao CONTRATANTE com as informações de registro do chamado para endereço eletrônico de e-mail, inclusive quando houver mudança de status interrompendo a contagem de IMR;

Em qualquer mudança na situação de chamados, quando houver necessidade de ação da parte da CONTRATADA, a contagem de tempo para fins de IMR será iniciada automaticamente;

Os chamados abertos somente podem ser concluídos e fechados após a autorização do CONTRATANTE;

Ao encerrar cada chamado, o sistema de controle de chamados deve permitir avaliação da qualidade do atendimento;

Se o CONTRATANTE autorizar a conclusão de chamado, devido à CONTRATADA alegar que não pode resolver o chamado ou que o chamado não diz respeito aos serviços que ela gerencia, e depois ficar comprovado que a CONTRATADA poderia ter investigado melhor o chamado e resolvido o objeto do chamado, este será reaberto e a contagem de tempo será retomada, considerando também o período em que o chamado ficou fechado indevidamente para aferição do índice de medição de resultado. Se o chamado já tiver sido resolvido por técnico do CONTRATANTE, a reabertura terá como finalidade apenas a correção da contagem tempo de atendimento e o tempo de encerramento será considerado aquele que o técnico do CONTRATANTE incluir a evidência no chamado que comprove que a CONTRATADA deveria ter resolvido o problema. Se o chamado ainda não possuir resolução, ele continuará aberto até que a CONTRATADA resolva definitivamente o seu objeto.

As ocorrências que necessitem de intervenções no ambiente do CONTRATANTE só poderão ser efetuadas após a autorização dos Fiscais do Contrato;

Entende-se por primeiro atendimento o contato inicial realizado pelo técnico da CONTRATADA com o solicitante, após a abertura do chamado, para início da resolução do problema;

Serão considerados para efeitos dos prazos:

- Prazo de Retorno para Comportamento Adequado: tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuado pelos Fiscais do Contrato e a recolocação do serviço em estado de funcionamento adequado;
- Prazo de Solução Definitiva: tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuado pelos Fiscais do Contrato e a efetiva solução do incidente tornando o serviço a seu pleno estado de funcionamento;
- Os prazos mencionados nos dois itens anteriores serão considerados apenas se houver aceite pelos Fiscais do Contrato. Não ocorrendo o aceite, a solução apresentada será desconsiderada e os prazos continuarão correndo.

Considera-se prazo para atendimento o período compreendido entre o primeiro atendimento e o correto e adequado diagnóstico do problema;

Considera-se prazo para solução o período compreendido entre o correto e adequado diagnóstico do problema e o término do atendimento, com o retorno à operação ou a substituição do equipamento por outro de, no mínimo, capacidade e qualidade equivalentes ou superiores;

A critério do CONTRATANTE, o início do atendimento, assim como a sua execução, poderá ser agendado ou adiado. Nesses casos, ficam suspensas a contagem de horas para a solução final;

A frequência de aferição e avaliação dos serviços deve ser mensal, devendo ser elaborado o Relatório de Serviços Prestados (RSP) até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente;

O Relatório de Serviços Prestados (RSP) deve conter índices de medição de resultado acordados e alcançados, resultados obtidos e custos despendidos, estatísticas de disponibilidade de serviços e de desempenho de chamados, além de informações históricas sobre os dados coletados;

O relatório deverá ser emitido em arquivo eletrônico em formato de planilha e enviado e/ou armazenado em condições a serem definidas pelo CONTRATANTE;

O Relatório de Serviços Prestados (RSP) deve conter, no mínimo:

Resumo Financeiro detalhado por Unidade do CONTRATANTE, contendo valores por serviço e por quantidades, contendo, no mínimo:

- Valor mensal consolidado e por item de serviço;
- ID - Disponibilidade Mensal dos Serviços;
 - Valor mensal do item de serviço;
 - Quantitativo de tempo do mês, em minutos;
 - Quantitativo de tempo de indisponibilidade do mês, em minutos;
 - Valor do ID;
 - Valor da redução de pagamento, se houver;
 - Chamados mais relevantes relacionados a ocorrências de indisponibilidades.
 - Valor final faturado.
 - ID – Disponibilidade Mensal dos Serviços, discriminado por item de serviço de cada Unidade do CONTRATANTE, contendo, no mínimo:

- Evolução, contendo, no mínimo, as seguintes informações do mês de referência e respectiva série histórica, anual, pelo menos:
- Quantitativo de tickets abertos pelo CONTRATANTE e pela CONTRATADA;
- Quantitativo de tickets por status;
- Quantitativo de tickets abertos por atividade (solicitação);
- Quantitativo de tickets encerrados/cancelados por atividade (solicitação);
- Quantitativo de tickets abertos por item de serviço;
- Quantitativo de tickets encerrados/cancelados por item de serviço.
- Estatísticas, contendo, no mínimo, as seguintes informações do mês de referência e respectiva série histórica anual:
- Quantitativo de tickets abertos por solicitante;
- Quantitativo de tickets abertos por intervalo horário;
- Quantitativo de tickets abertos por semana.
- Backlog, contendo, no mínimo, as seguintes informações do mês de referência e respectiva série histórica anual:
 - Quantitativo de tickets em backlog;
 - Quantitativo de tickets em backlog encerrados;
 - Quantitativo de tickets em backlog cancelados;
 - Descrição do ticket contendo, no mínimo: número do ticket, data de abertura, tipo (solicitação), atividade e descrição sumária.

A entrega do relatório é condição para o pagamento dos serviços. Durante a vigência do contrato, o CONTRATANTE pode solicitar reuniões de avaliação dos índices de medição de resultado, ajustes na prestação do serviço e esclarecimentos julgados necessários;

O relatório mensal de serviços poderá sofrer alterações no decorrer do contrato para melhor se adequar aos processos internos do CONTRATANTE;

Os IMR e o seu impacto no pagamento estão descritos no item 8 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO deste instrumento.

13. APÊNDICE 02

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

| | | | | | | | |
|----------------|--------------------|--|---------------|----------------|----------------------|--------------------------|--|
| PREGÃO: | XX/2024-MEC | | | | | | |
| | ÓRGÃO/UASG: | Ministério da Educação – Subsecretaria de Tecnologia da Informação (UASG 150004) | | | | | |
| | | OBJETO: | | | | | |
| GRUPO | ITEM | DESCRIÇÃO DO ITEM | CATSER | UNIDADE | QTDE ESTIMADA | VALORES ESTIMADOS | |
| | | | | | | UNITÁRIO | |
| | | | | | | TOTAL | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|-------|-------------------|---------|--|--|
| 1 | 1 | Ligações Locais de telefone fixo para fixo - (STFC-LOCAL FIXO-FIXO) | 26115 | Minutos | 887.094 | | |
| | 2 | Ligações locais de telefones fixos para telefones móveis - STFC - LOCAL FIXO-MÓVEL(VC1). | 26123 | Minutos | 595.674 | | |
| | 3 | Ligações de longa distância nacional de telefones fixos para telefones fixos - STFC-LDN FIXO-FIXO (Degraus 1 a 4) | 26131 | Minutos | 170.301 | | |
| | 4 | Ligações de longa distância nacional de telefones fixos para telefones móveis (STFC-LDN FIXOMÓVEL (VC2 E VC3) | 26140 | Minutos | 240.183 | | |
| | 5 | Ligações LDI (LDI - STFC - F /FM) Origem Fixo - Qualquer País/Região. | 27839 | Minutos | 405 | | |
| 2 | 6 | Pacote de Serviços Empresarial Tipo I e fornecimento de SMARTPHONE em comodato TIPO I. (Valor fixo ao mês) | 26387 | Assinatura Mês | 50 | | |
| | 7 | Pacote de Serviços Empresarial Tipo II e fornecimento de SMARTPHONE em comodato TIPO II). (Valor fixo ao mês) | 26387 | Assinatura Mês | 150 | | |

Razão Social e CNPJ da Empresa Proponente

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente

Prazo de validade da proposta: (.....) dias, contados da data limite estipulada para a apresentação.

INSTRUÇÕES:

1. A descrição e a disposição de itens da proposta de preços devem obedecer ao padrão proposto.
2. Os valores correspondentes a cada item devem ser informados em separado, considerando seus preços unitários e totais (por item).
3. Para a fase de habilitação técnica, anexo à proposta, devem ser apresentados os documentos necessários e suficientes para a comprovação do atendimento aos critérios técnicos de habilitação, conforme definido no TERMO DE REFERÊNCIA.
4. Conforme súmula TCU 254/2010 o Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e a Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido (CSLL) não devem constar da composição de preços da proposta.
5. À proposta é necessário juntar cópia dos principais documentos da empresa (alteração contratual ou procuração) e do responsável (documento de identidade, CPF ou CNH).

Demais condições:

- a. 1. Ao efetuar essa proposta, esta empresa proponente declara ter tomado pleno conhecimento do Edital, do Termo de Referência e dos demais documentos integrantes da presente licitação estando ciente das obrigações das partes e das condições de prestação dos serviços.
- b. 2. Esta empresa proponente declara que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços estão incluídas nos valores desta proposta de preços, que possui capacidade técnico-operacional adequada e que os preços são exequíveis.
- c. 3. A empresa proponente declara a não aplicação da prática do "registro de oportunidade" para o objeto ofertado na presente proposta comercial, conforme disposto no art. 5º da Lei nº 14.133, de 2021, nos termos da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.
- d. 4. A proposta deve ter validade de, no mínimo, 90 (noventa) dias.

14. APÊNDICE 03

Modelo de Ordem de Serviço e/ou Fornecimento

INTRODUÇÃO

Por intermédio da Ordem de Serviço (OS) ou Ordem de Fornecimento de Bens (OFB) será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço ou o fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato.

O encaminhamento das demandas deverá ser planejado visando a garantir que os prazos para entrega final de todos os bens e serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual.

Referência: Art. 32 IN SGD Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO

| | | | |
|-----------------------------|--|-----------------|--|
| Nº da OS/OFB | | Data de emissão | |
| CONTRATO/NOTA DE EMPENHO nº | | | |
| Objeto do Contrato | | | |
| Contratada | | CNPJ | |
| Preposto | | | |
| Início vigência | | Fim vigência | |

ÁREA REQUISITANTE

| | | | |
|-------------|--|--------|--|
| Unidade | | | |
| Solicitante | | E-mail | |

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS BENS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS

| ITEM | DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO | MÉTRICA | VALOR UNITÁRIO (R\$) | QTDE/VOL. | VALOR TOTAL (R\$) |
|---------------------------------------|-----------------------------|---------|----------------------|-----------|-------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Valor total estimado da OS/OFB | | | | | |

3 – <INSTRUÇÕES/ESPECIFICAÇÕES> COMPLEMENTARES

<Incluir instruções complementares à execução da OS/OFB>

<Ex.: Contatar a área solicitante para agendamento do horário de entrega>

<Ex.: Conforme consta no Termo de Referência, o recebimento provisório está condicionado à entrega do código no ambiente de homologação, e a documentação do software no repositório oficial de gestão de projetos>

4 – DATAS E PRAZOS PREVISTOS

| | | | |
|-----------------|--|--------------|--|
| Data de Início: | | Data do Fim: | |
|-----------------|--|--------------|--|

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO/ENTREGA

| ITEM | TAREFA/ENTREGA | INÍCIO | FIM |
|------|----------------|--------|-----|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

5 – ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA

Autoriza-se a <execução dos serviços / entrega dos bens> correspondentes à presente <OS/OFB>, no período e nos quantitativos acima identificados.

<Nome >

<Nome >

**<RESPONSÁVEL PELA DEMANDA / FISCAL
REQUISITANTE>**

<GESTOR DO CONTRATO>

Matr.: <Nº da matrícula>

Matr.: <Nº da matrícula>

BRASÍLIA/DF, XX DE XXXX DE 20XX.

15. APÊNDICE 04**TERMO DE CIÊNCIA**

| INTRODUÇÃO | | | |
|---|--|-------|--|
| <p>O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade.</p> <p>No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.</p> <p>Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 94/2022.</p> | | | |
| 1 – IDENTIFICAÇÃO | | | |
| CONTRATO Nº | | | |
| OBJETO | | | |
| CONTRATADA | | CNPJ | |
| PREPOSTO | | | |
| GESTOR DO CONTRATO | | MATR. | |
| 2 – CIÊNCIA | | | |

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

| FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA | | |
|-----------------------------|--------------|------------|
| Nome | Matrícula | Assinatura |
| <Nome do(a) Funcionário(a)> | <XXXXXXXXXX> | |
| <Nome do(a) Funcionário(a)> | <XXXXXXXXXX> | |
| ... | ... | ... |

BRASÍLIA/DF, XX DE XXXX DE 20XX.

16. APÊNDICE 05

Termo de compromisso de manutenção de sigilo

INTRODUÇÃO

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <CNPJ>, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º <nº do contrato> doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

- a. 1. INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

- b. 2. **INFORMAÇÃO SIGILOSA**: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.
- c. 3. **CONTRATO PRINCIPAL**: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;
- II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

DISPOSIÇÕES GERAIS

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

- I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

FORO

A CONTRATANTE elege o foro da cidade de BRASÍLIA/DF, Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

ASSINATURAS

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

| CONTRATADA | | CONTRATANTE | |
|----------------|--|---------------------|--|
| _____ | | _____ | |
| <Nome> | | <Nome> | |
| <Qualificação> | | Matrícula: xxxxxxxx | |
| TESTEMUNHAS | | | |
| _____ | | _____ | |
| <Nome> | | <Nome> | |
| <Qualificação> | | <Qualificação> | |

Brasília/DF, ____ de _____ de 2024.

17. APÊNDICE 06

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO – SERVIÇOS DE TIC

| INTRODUÇÃO | | | |
|---|--|------|--|
| <p>O Termo de Recebimento Provisório trata-se de termo detalhado que declarará que os serviços foram prestados e atendem às exigências de caráter técnico, sem prejuízo de posterior verificação de sua conformidade com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato.</p> <p>Referência: Inciso XXI, art. 2º, e alínea “i”, inciso II, art. 33 da IN SGD/ME Nº 94/2022.</p> | | | |
| 1 – IDENTIFICAÇÃO | | | |
| CONTRATO Nº | | | |
| CONTRATADA | | CNPJ | |
| Nº DA OS | | | |
| | | | |

| DATA DA EMISSÃO | | | |
|---|--|-----------|------------|
| 2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO | | | |
| SOLUÇÃO DE TIC | | | |
| <Descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado> | | | |
| ITEM | DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO | MÉTRICA | QUANTIDADE |
| 1 | <Descrição igual ao da OS de abertura> | <Ex.: PF> | <n> |
| ... | ... | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... |
| TOTAL DE ITENS | | | |
| 3 – RECEBIMENTO | | | |

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “i”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO que os serviços correspondentes à <OS> acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram executados e <atende(m)/atende(m) parcialmente /não atende(m)> às respectivas exigências de caráter técnico discriminadas abaixo. Não obstante, estarão sujeitos à avaliação específica para verificação do atendimento às demais exigências contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.

Ressaltamos que o recebimento definitivo desses serviços ocorrerá somente após a verificação desses requisitos e das demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da **CONTRATADA**. Por fim, reitera-se que o objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.

| ITEM | ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA | ATENDIMENTO | OBSERVAÇÃO |
|------|-----------------------|-------------|------------|
|------|-----------------------|-------------|------------|

| | | | |
|-----|---------------------------------------|-----|-------|
| 1 | <exigências técnicas definidas no TR> | ... | |
| ... | ... | ... | |
| ... | ... | ... | |
| ... | ... | ... | |
| | | | |
| | | | |

4 – ASSINATURA

FISCAL TÉCNICO

<Nome do Fiscal Técnico do Contrato>

Matrícula: xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

PREPOSTO

<Nome do Preposto do Contrato>

Matrícula: xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

18. APÊNDICE 07

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

INTRODUÇÃO

O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à Contratada que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem às exigências contratuais, de acordo com os requisitos e critérios de aceitação estabelecidos.

Referência: Inciso XXII, Art. 2º e alínea “h” inciso I do art. 33, da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO

| | | | |
|-----------------------------|--|------|--|
| CONTRATO/NOTA DE EMPENHO Nº | | | |
| CONTRATADA | | CNPJ | |
| Nº DA OS/OFB | | | |
| DATA DA EMISSÃO | | | |

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTO(S)/BEM(S)/SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO

SOLUÇÃO DE TIC

<descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>

| ITEM | DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO | MÉTRICA | QUANTIDADE | TOTAL |
|-----------------------|---|-----------|------------|---------|
| 1 | <descrição igual à da OS/OFB de abertura> | <Ex.: PF> | <n> | <total> |
| ... | | | | |
| | | | | |
| TOTAL DE ITENS | | | | |

3 – ATESTE DE RECEBIMENTO

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “h”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO/ATESTAMOS que o(s) <serviço(s)/ bem(s)> correspondentes à <OS/OFB> acima identificada foram <prestados/entregues> pela **CONTRATADA** e ATENDEM às exigências

contratuais, discriminadas abaixo, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato acima indicado.

| ITEM | EXIGÊNCIA CONTRATUAL | ATENDIMENTO | OBSERVAÇÃO |
|------|--|-------------|------------|
| 1 | <exigência contratual estabelecida no TR > | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

4 - DECONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, <não> há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

<Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, <cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo)>.

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à <OS/OFB> acima identificada monta em R\$ <valor> (<valor por extenso>).

Referência: <Relatório de Fiscalização nº xxxx ou Nota Técnica nº yyyy>.

5 – ASSINATURA

GESTOR DO CONTRATO

 <Nome do Gestor do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

<As seções seguintes podem constar em documento diverso, pois dizem respeito à autorização para o faturamento, a cargo do Gestor do Contrato, e a respectiva ciência do preposto quanto a esta autorização>.

| 5 – AUTORIZAÇÃO PARA FATURAMENTO | |
|---|--|
| GESTOR DO CONTRATO | |
| Nos termos da alínea “n”, inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 94/2022, AUTORIZA-SE a CONTRATADA a <faturar os serviços executados / apresentar as notas fiscais dos bens entregues> relativos à supracitada <OS/OFB>, no valor discriminado no item 4, acima. | |
| _____ <Nome do Gestor do Contrato> Matrícula: xxxxxxxx <Local>, <dia> de <mês> de <ano> | |
| 6 – CIÊNCIA | |
| PREPOSTO | |
| _____ <Nome do Preposto do Contrato> Matrícula: xxxxxxxx <Local>, <dia> de <mês> de <ano> | |

19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 05, de 07 de fevereiro de 2024 (SEI nº 4729779) e Portaria nº 72, de 03 de junho de 2024 (SEI nº 5012623)

RAPHAEL ZERLOTTINI DOS REIS

Integrante Requisitante

ULYSSES DA ROCHA REZENDE

Integrante Requisitante

JAIRTON DE ALMEIDA DINIZ JUNIOR

Integrante Técnico

ESROM GONCALVES RODRIGUES

Integrante Administrativo