



## Ministério da Educação

Esplanada dos Ministérios - MEC, Bloco L - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70047-900

Telefone: - <http://www.mec.gov.br>

## TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº 23000.040977/2018-01

## 1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa de telecomunicações especializada em serviços de transmissão de voz para prestação do Serviço Telefônico Fixo e Móvel Comutado (STFC), para Serviços de Recepção de Ligações na Modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), utilizando o prefixo 0800, no sistema de tarifação reversa (tarifação no destino), originada de telefones fixos e Móveis de todo o território nacional, e de Serviços de Discagem de Ligações, no sistema de tarifação na origem, no que tange às chamadas ativas, de ligações telefônicas locais e de Longa Distância Nacional (LDN) para telefones fixos e móveis, de todo o território nacional, destinadas à CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (*Contact Center*) do MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO e de suas AUTARQUIAS, que poderá ser em qualquer capital ou sua região metropolitana, conforme quantidade e exigências estabelecidas neste instrumento.

## 1.1.1. Especificação dos serviços:

## a) TELEFONIA

Tipo de Serviço	Unidade de medida	Qtde mensal	Valor Unit. (R\$)	Valor Mensal Máximo Aceitável	Valor anual Máximo Aceitável
Tráfego de chamadas receptivas 0800, originadas de telefone fixo com tarifação reversa.	minutos	R\$ 2.100.000	R\$ 0,04	R\$ 86.604,00	R\$ 1.039.248,00
Tráfego de chamadas receptivas 0800, originadas de telefone móvel com tarifação reversa.	minutos	R\$ 2.100.000	R\$ 0,19	R\$ 396.690,00	R\$ 4.760.280,00
Tráfego de chamadas ativas originadas na Central de Atendimento para telefone fixo.	minutos	R\$ 140.000	R\$ 0,17	R\$ 24.336,67	R\$ 292.040,00
Tráfego de chamadas ativas originadas na Central de Atendimento para telefone móvel.	minutos	R\$ 140.000	R\$ 0,26	R\$ 36.493,33	R\$ 437.920,00
<b>Subtotal estimado mensal</b>				<b>R\$ 544.124,00</b>	

**Total anual****R\$ 6.529.488,00****b) INFRAESTRUTURA**

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Unidade de medida</b>	<b>Quantidade mensal</b>	<b>Valor Unitário (R\$)</b>	<b>Valor Unitário Máximo Aceitável (R\$)</b>
Feixe Digital Bidirecional (instalação)	Unidades	44	R\$ 50,14	R\$ 2.206,16
<b>Total estimado para pagamento único quando demandado</b>				<b>R\$ 2.206,16</b>

**c) TAXAS E/OU SERVIÇOS**

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Unidade de medida</b>	<b>Quantidade mensal</b>	<b>Valor Unitário (R\$)</b>	<b>Valor Mensal Unitário Máximo Aceitável(R\$)</b>	<b>Valor Anual Unitário Máximo Aceitável(R\$)</b>
Ativação/manutenção dos Feixes Bidirecionais	Unidade	44	R\$ 1,10	R\$ 48,40	R\$ 580,80
Assinatura DDR	Unidade	1	R\$ 1,05	R\$ 1,05	R\$ 12,60
Relatórios/Facilidades	Assinatura	1	R\$ 2,00	R\$ 2,00	R\$ 24,00
<b>Total Mensal</b>					<b>R\$ 51,45</b>
<b>Total Anual</b>					<b>R\$ 617,40</b>

**Valor Total Estimado****R\$ 6.532.311,56**

- 1.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de telefonia com tarifação reversa (0800).
- 1.3. Os quantitativos dos itens são os discriminados no item 1.1.1.
- 1.4. A presente contratação adotará como regime de execução o menor preço global.
- 1.5. O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:
- 1.5.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 1.5.2. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 1.5.3. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

- 1.5.4. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 1.5.5. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 1.5.6. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
- 1.5.7. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.
- 1.6. São partes integrantes deste Termo de Referência:
  - 1.6.1. **ENCARTE “A”** – Acordo de Níveis de Serviços;
  - 1.6.2. **ENCARTE “B”** – Modelo de Planilha de Proposta de Preços;
  - 1.6.3. **ENCARTE “C”** – Critérios de Sustentabilidade Ambiental e do Modelo de Declaração de Sustentabilidade Ambiental;
  - 1.6.4. **ENCARTE “D”** – Declaração de vistoria ou renúncia;
  - 1.6.5. **ENCARTE “E”** – Modelo de Declaração de Parentesco.

## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

### 2.1. Relação da legislação que tange as regras de serviços de telefonia:

#### 2.1.1. [Lei nº 9.472/1997](#)

Lei Geral de Telecomunicações;

#### 2.1.2. [Resolução Anatel nº 424/2005](#)

Aprova o Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao Uso do Público em Geral (STFC) e suas alterações;

#### 2.1.3. [Resolução Anatel nº 426/2005](#)

Aprova o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC);

#### 2.1.4. [Decreto nº 6.654/2008](#)

Plano Geral de Outorgas (PGO);

#### 2.1.5. Demais normas regulamentares aplicáveis expedidas pela Anatel;

### 2.2. Relação da legislação vigente no que tange as regras da licitação e contrato:

#### 2.2.1. [Lei nº 8.666/1993](#), de 21 de junho de 1993;

Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

2.2.2. [Lei nº 10.520/2002](#), de 17 de julho de 2002;

Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

2.2.3. [Decreto nº 3.555/2000](#), de 8 de agosto de 2000;

Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;

2.2.4. [Decreto 10.204/2019](#) de 20 de setembro de 2019;

Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.

2.2.5. [Lei nº 12.305/2010, de 02 de agosto de 2010](#)

Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências;

2.2.6. [Decreto nº 9.450/2018, de 24 julho 2018](#)

Institui a Política Nacional de Trabalho no âmbito do Sistema Prisional, voltada à ampliação e qualificação da oferta de vagas de trabalho, ao empreendedorismo e à formação profissional das pessoas presas e egressas do sistema prisional, e regulamenta o § 5º do art. 40 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que regulamenta o disposto no inciso XXI do caput do art. 37 da Constituição e institui normas para licitações e contratos da administração pública firmados pelo Poder Executivo federal;

2.2.7. [Instrução Normativa SLTI nº 05, de 27 de junho de 2014](#)

Dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral e suas alterações.

2.2.8. [Lei Federal nº 12.846/2013, de 1º de agosto de 2013](#)

Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.

2.2.9. [Portaria 409/2016, de 21 de dezembro de 2016](#)

Dispõe sobre as garantias contratuais ao trabalhador na execução indireta de serviços e os limites à terceirização de atividades, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas estatais federais controladas pela União.

2.2.10. [Decreto nº 7.746/2012](#), de 5 de julho de 2012;

Regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública - CISAP.

- 2.2.11. [Lei Complementar nº 123/2006](#), de 14 de dezembro de 2006, alterada pela [Lei Complementar nº 147](#), de 7 de agosto de 2014;
- Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte; altera dispositivos das Leis nº 8.212 e 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, da Lei nº 10.189, de 14 de fevereiro de 2001, da Lei Complementar nº 63, de 11 de janeiro de 1990; e revoga as Leis nº 9.317, de 5 de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999;
- 2.2.12. [Decreto nº 8.538/2015](#), de 6 de outubro de 2015;
- Regulamenta o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para as microempresas, empresas de pequeno porte, agricultores familiares, produtores rurais pessoa física, microempreendedores individuais e sociedades cooperativas de consumo nas contratações públicas de bens, serviços e obras no âmbito da administração pública federal;
- 2.2.13. [Instrução Normativa nº 5/2017 SEGES/MPDG](#), de 26 de maio de 2017;
- Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;
- 2.2.14. [Decreto nº. 9.507/2018](#), de 21 de setembro de 2018;
- Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;
- 2.2.15. [Portaria nº 120](#) do Ministério da Educação, de 09 de março de 2016, publicada no DOU, em 10 de março de 2016;
- Institui o rito do Processo Administrativo de Apuração de Responsabilidade - PAAR das infrações praticadas pelos fornecedores do Ministério da Educação e regulamenta as competências administrativas para aplicação das sanções administrativas cabíveis;
- 2.2.16. [Lei nº 8.078/1990](#), de 11 de setembro de 1990;
- Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências;
- 2.2.17. [IN SEGES/MPDG Nº 01/2010](#), de 19 de janeiro de 2010;
- Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- 2.2.18. [Decreto Nº 7.203/2010](#), de 4 de junho de 2010;
- Dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal;
- 2.2.19. [IN nº 02/2010](#), de 11 de outubro de 2010;
- 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;
- 2.2.20. [Decreto n.º 3.722/2001](#), de 09 de janeiro de 2001;
- Regulamenta o art. 34 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF;

2.2.21. [Decreto n.º 4.485/2002](#), de 25 de novembro de 2002;

Dá nova redação a dispositivos do Decreto nº 3.722, de 9 de janeiro de 2001, que regulamenta o art. 34 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF;

2.2.22. [Decreto n.º 4.358/2002](#), de 05 de setembro de 2002;

Regulamenta a Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que acrescentou os incisos V ao art. 27 e XVIII ao art. 78 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, referente ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição;

2.2.23. [Portaria nº 1.478/2014](#), de 1º de dezembro de 2014;

Art. 1º Ficam definidos todos os serviços considerados de natureza contínua que cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente, no âmbito deste Ministério;

### 3. DA JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

3.1. O presente Termo visa definir os parâmetros para a contratação dos serviços de transmissão de voz para a prestação de serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC e Móvel, Serviços de Recepção de Ligações na Modalidade Discagem Direta (DDG) e Serviços de Discagem de Ligações.

3.2. Atualmente, o *Contact Center* do Ministério da Educação opera com abrangência em todo o território nacional, executando atividades de atendimento telefônico nos modos Ativo e Receptivo, objetivando o atendimento integrado das necessidades institucionais do Ministério da Educação – MEC, do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE, do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP e da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES. A extensão da presente contratação às entidades retro mencionadas justifica-se em razão da busca da economicidade e da eficiência para a Administração, gerando uma maior integração e de forma a alcançar um valor menor para os serviços objeto desta contratação.

3.3. A manutenção do serviço 0800, gratuito para a população brasileira, visa conceder o acesso às informações sobre programas e políticas da educação, de modo transparente, eficaz e eficiente, facilitando os procedimentos administrativos. Deste modo, consideramos que esta contratação é imprescindível para viabilizar a continuidade das atividades de atendimento telefônico do *Contact Center* - Central de Atendimento ao Usuário – CAU do Ministério da Educação.

3.4. A contratação do objeto dar-se-á por meio de **PREGÃO**, na forma eletrônica, do **TIPO MENOR PREÇO GLOBAL**. A natureza do serviço pretendido, segundo a Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017, é enquadrada como do tipo continuado, tendo em vista tratar-se de **serviço de natureza continuada previsto na Portaria nº 1.478/2014**, a fim de garantir a continuidade de atividades essenciais e evitar contratações rotineiras e antieconômicas. Destacamos que sua interrupção pode prejudicar o acesso à informação, impedindo que o cidadão obtenha esclarecimentos relativos às políticas e programas voltados para educação, e sua contratação deve estender-se por mais de um exercício financeiro. Portanto, sua manutenção contínua é essencial, uma vez que está voltada para o atendimento ao público em geral.

3.5. Levando-se em consideração que o objeto abrange serviços de transmissão de voz para a prestação de serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC e móvel, Serviços de Recepção de Ligações na Modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG) e Serviços de Discagem de Ligações, foi adotado o critério de julgamento menor preço global anual, destacando que a opção retro mencionada justifica-se, tendo em vista que a mesma não restringirá o caráter competitivo do certame, muito menos a perda da economia de escala, a qual encontra-se prevista no art. 23, §1º da Lei 8.666/93, sendo necessário

registrar que a natureza dos serviços, objeto da presente contratação, requer a opção do critério de julgamento acima citado, em razão do fator de economicidade gerado para a Administração, considerando-se que, desta forma, indubitavelmente ocorrerá uma eficiente execução e controle do contrato, em razão de ser efetuada a contratação de uma única empresa para o fornecimento dos serviços em tela.

3.6. As quantidades indicadas para execução dos serviços que trata o objeto desta licitação são estimativas para atender às demandas referentes às atividades do Ministério da Educação, o que poderá resultar em um acréscimo ou redução no valor mensal a ser pago.

3.7. É importante destacar que a contratação abrange as diversas políticas públicas educacionais no âmbito do Ministério da Educação e Autarquias, compreendendo desde a educação básica até o ensino superior, conforme atribuições abaixo descritas e estabelecidas no Decreto nº 9.465, de 02 de janeiro de 2019:

- I. política nacional de educação;
- II. educação infantil;
- III. educação em geral, compreendendo ensino fundamental, ensino médio, ensino superior, educação de jovens e adultos, educação profissional, educação especial e educação a distância e ensino militar;
- IV. avaliação, informação e pesquisa educacional;
- V. pesquisa e extensão universitária;
- VI. magistério;
- VII. assistência financeira às famílias carentes para a escolarização de seus filhos ou dependentes.

#### 4. **DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS/SOLUÇÃO:**

4.1. A descrição dos serviços/solução, conforme minudenciado nos Estudos Preliminares, abrange a prestação do Serviço Telefônico Comutado destinado ao público em geral para a coleta de chamadas franqueadas por meio do número 0800-616161, com vistas a possibilitar o recebimento de ligações telefônicas locais e de longa distância nacional, originadas de telefones fixos e móveis, por intermédio de transmissão de voz e de outros sinais, destinadas à Central de Atendimento do MEC, de acordo com as seguintes condições:

- 4.1.1. O plano de numeração proposto deverá basear-se na estrutura 0800-616161 MCDU, mantendo a numeração dos serviços 0800 já em funcionamento;
- 4.1.2. Haverá portabilidade do 0800-616161 utilizado pelo Ministério da Educação para a empresa vencedora;
- 4.1.3. O 0800-616161 é de titularidade do Ministério da Educação e será disponibilizado à empresa vencedora do certame;
- 4.1.4. A **CONTRATADA** deverá fornecer mensagem aos usuários com informações acerca do horário de funcionamento do serviço, observando as seguintes condições:

- a) Horário de atendimento humano de segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 20h. Durante esse período, a ligação 0800 deverá ser transferida diretamente para a Central de Atendimento ao Usuário – CAU sem necessidade de divulgação de qualquer mensagem;
- b) Horário sem atendimento humano: demais dias e horários e nos feriados nacionais no Distrito Federal. Deverá haver uma mensagem informando sobre o horário de funcionamento, com a transferência da ligação 0800 para a Central de Atendimento ao Usuário – CAU informado pela CONTRATANTE;
- c) Qualquer alteração nos dias e horários de atendimentos previstos nos itens a) e/ou b), a **CONTRATADA** deverá disponibilizar o serviço em caráter de plantão ou excepcional de acordo com a necessidade do CONTRATANTE (recesso, ponto facultativo, final de semana, no horário das 20h às 8h do dia seguinte e/ou conveniência administrativa). Nesses casos, o CONTRATANTE deverá informar, no prazo de 2 (dois) dias úteis de antecedência, as datas a serem incluídas;
- d) O Ministério da Educação poderá gravar mensagem personalizada, cujo formato de áudio e todas as restrições de ordem tecnológica deverão ser previamente fornecidos pela **CONTRATADA**. Após o envio da mensagem pelo Ministério da Educação e aprovação pela **CONTRATADA** no que se refere ao seu formato, esta terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para publicação da mensagem.

4.1.5. A critério do Ministério da Educação, poderá ser solicitada a alteração do número telefônico convencional a ser redirecionado pelo 0800, o que deve ser feito pela **CONTRATADA** no prazo de 48 (quarenta e oito) horas;

4.1.6. A **CONTRATADA** deverá oferecer infraestrutura de comunicação necessária para entrega das ligações na Unidade de Resposta Audível – URA da Central de Atendimento em qualquer capital ou sua região metropolitana, designada pelo Ministério da Educação:

4.1.6.1. A **CONTRATADA** deverá oferecer infraestrutura de comunicação necessária para entrega das ligações na Unidade de Resposta Audível – URA da Central de Atendimento em qualquer capital ou sua região metropolitana, designada pelo Ministério da Educação;

4.1.6.2. A contratação visa ao atendimento das ligações direcionadas para o serviço de atendimento 0800 do Ministério da Educação e suas Autarquias;

4.1.6.3. Por haver interdependência entre esta contratação e a de serviço de *Contact Center*, atualmente homologada, instalada na Central de Atendimento do MEC, embora a prestação dos serviços, conforme previsto na contratação, e pela especificidade das atividades, possa ser realizada em qualquer capital ou região do país;

4.1.6.4. Considerando a possibilidade de encerramento da contratação homologada ou alguma ação que determine a rescisão e posterior chamamento de remanescente, a determinação de algum local específico inviabilizaria a contratação do 0800. Por isso a previsão de que seja instalado em qualquer capital do território nacional ou suas regiões metropolitanas;

4.1.6.5. A título de informação, cita-se que a empresa vencedora e homologada do processo licitatório anterior possui *sítes* nas seguintes localidades: nas cidades de Boa Vista (RR); de Brasília (DF), de São Paulo (SP) e de Salvador (BA). Ressalta-se ainda que todos os feixes E1's serão instalados em localização única.

4.1.7. A **CONTRATADA** deverá prover a facilidade do serviço de Identificador de Chamadas;

4.1.8. A **CONTRATADA** deverá efetuar toda e qualquer configuração de rede para o total e perfeito funcionamento do *link* E1;



4.1.9. As chamadas originadas e destinadas trafegarão no formato TDM (*time division multiplexing*) com sinalização R2 Digital ou ISDN, para prestação dos serviços. O formato de entrega também poderá ser SIP, desde que seja respeitada a RFC 3261, padrão adotado pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), conforme determinado pelo CONTRATANTE;

4.1.10. O Ministério da Educação poderá solicitar novos entroncamentos, objetivando, única e exclusivamente, a prestação dos serviços especificados neste Termo de Referência;

4.1.11. A critério do Ministério da Educação, os entroncamentos poderão ser remanejados, a qualquer época, para outras localidades a serem definidas;

4.1.12. Durante o remanejamento, a **CONTRATADA** deverá manter em funcionamento o fornecimento do serviço contratado no antigo endereço, o qual deverá ser desligado somente após a ativação dos entroncamentos instalados no novo endereço;

4.1.13. Os entroncamentos digitais deverão ter como meio físico de transmissão cabos de fibra ótica;

4.1.14. A taxa de chamadas completadas deverá atender aos percentuais previstos no Plano Geral de Metas de Qualidade do STFC publicado periodicamente pela ANATEL. O não cumprimento das metas estabelecidas obriga a **CONTRATADA** a executar a imediata identificação das causas e informar ao Ministério da Educação as medidas adotadas para a solução dos problemas em até 10 (dez) dias;

4.1.15. Caso a **CONTRATADA** não apresente alternativa de solução para a regularização da taxa de chamadas completadas no prazo estabelecido, o Ministério da Educação aplicará, imediatamente, as sanções previstas neste Termo de Referência.

4.2. O Serviço Telefônico Fixo Comutado local e móvel de longa distância nacional para as chamadas originadas na Central de Atendimento do MEC, com vistas à realização de teleatendimento ativo, de acordo com as seguintes condições:

a) O teleatendimento ativo poderá ser realizado para telefones fixos e móveis (celular) em todo o território nacional;

b) As chamadas ativas deverão trafegar nos mesmos *links* bidirecionais destinados aos serviços receptivos 0800.

#### 4.3. LOCAL E HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.3.1. As chamadas franqueadas serão recebidas e direcionadas pela empresa CONTRATADA para a Unidade de Resposta Audível – URA da Central de Atendimento do MEC, atualmente instalada no seguinte endereço: QSQB 1 nº 8, Bloco P, Rua Quaresmeira 2A, Shopping Florida Mall - Guarã - Brasília/DF, CEP: 71009-000.

4.3.1.1. Em caso de alteração do local de entrega das ligações, o novo endereço será informado à CONTRATADA, a qual deverá providenciar a entrega das ligações no novo endereço, sem ônus para a CONTRATANTE.

#### 4.4. DOS RELATÓRIOS

4.4.1. Os relatórios de desempenho do serviço, disponibilizados *on-line*, via *web*, acessados por meio de senhas, serão definidos em conjunto com o Ministério da Educação, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

a) Relatório de chamadas, contendo o total de chamadas oferecidas, chamadas completadas, linha ocupada, não responde e chamadas não completadas por congestionamento;

- b) Relatório de chamadas recebidas, separadamente, de fixo e móvel, por dia, no decorrer de cada mês da prestação dos serviços;
- c) Relatório detalhado das chamadas com no mínimo: nº do telefone, duração em minutos, data, hora e localidade do nº.
- d) Relatório de chamadas realizadas no atendimento ativo;
- e) Relatório de agrupamento de chamadas, por código de DDD e/ou de origem, e respectivo tempo de ligação.

4.4.2. Os dados para geração dos relatórios deverão estar disponíveis com um *delay* (atraso) de, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas.

4.4.3. Os relatórios poderão ser por hora, dia, mês e/ou ano, de acordo com a necessidade do Ministério da Educação, devendo ser disponibilizados de modo *on-line para acesso a qualquer momento*.

4.4.4. A CONTRATADA apresentará ao gestor, após ocorrência de falha ou interrupção na prestação do serviço, no prazo de 2 (dois) dias úteis, relatório indicando os motivos da ocorrência, bem como os métodos e práticas adotados na solução do problema e as providências tomadas no sentido de evitar a reincidência da falha, incluindo no mínimo as informações a seguir: I - Data e hora do chamado; II - Data e hora do início e do término do atendimento; III - Identificação do defeito; IV - Providências adotadas.

#### 4.5. NÍVEL DE SERVIÇO CONTRATADO

4.5.5. O nível de serviço indica a variação considerada aceitável pelo Ministério da Educação dos indicadores de desempenho para a prestação dos serviços. O acordo de nível de serviço descrito no **ENCARTE "A"** que apresenta os indicadores que compreendem essa avaliação.

4.5.6. Os indicadores do Acordo de Nível de Serviços deverão ser entregues ao MEC mensalmente, na periodicidade determinada, conforme estabelecido no **ENCARTE "A"**.

#### 4.6. CRONOGRAMA DE CONTRATAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO
1	Assinatura do contrato	CONTRATANTE e CONTRATADA	Até 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da convocação do Órgão CONTRATANTE.
2	Reunião de apresentação do Representante Técnico-Administrativo/Preposto	CONTRATANTE e CONTRATADA	Até 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da assinatura do contrato.
3	Apresentação da Garantia contratual	CONTRATADA	Até 10 (dez) dias úteis, a contar da data da assinatura do contrato.
4	Iniciar a execução dos serviços contratados	CONTRATADA	Imediatamente após comprovação de apresentação da Garantia.

## 5. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 5.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra, em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.
- 5.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se na definição de **comuns** conforme disposto no art. 1º, da Lei 10.520/02, podendo ser adotada a licitação na modalidade de pregão, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos.
- 5.3. Os serviços referenciados, dadas as suas características, enquadram-se no conceito de **serviços comuns**, conforme definido no § 1º do Art. 2º, do Lei nº 10.520/2002, haja vista os padrões de desempenho, qualidade e todas as características gerais e específicas de sua prestação, que são as usuais do mercado e passíveis de descrições sucintas, além de oferecidos por diversos fornecedores e facilmente comparáveis entre si, de modo a permitir a decisão de compra com base no menor preço, podendo, portanto ser licitado por meio do Pregão Eletrônico, devendo o certame atender ao que preceitua o do Art. 3º, do Decreto nº 10.024/2019.
- 5.4. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507 de 2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.
- 5.5. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

## 6. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 6.1. A licitante deverá consignar, na forma expressa e no sistema eletrônico, o valor unitário e o total anual do serviço, de acordo com os preços praticados no mercado, conforme estabelece o art. 43, inciso IV da Lei nº 8.666/1993, em algarismo e por extenso (total), prevalecendo este último em caso de divergência, expresso em moeda corrente nacional (R\$), considerando as quantidades constantes deste Termo.
- 6.2. Nos preços cotados deverão estar incluídos todos os insumos que os compõem, tais como as despesas com impostos, materiais, bens, taxas, fretes e quaisquer outras que incidam direta e indiretamente na execução do objeto.
- 6.3. Conforme súmula TCU 254/2010, o IRPJ – Imposto de Renda Pessoa Jurídica e a CSLL – Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido não devem constar da composição de preços.
- 6.4. A licitação será julgada pelo critério de menor preço global, na forma prevista no art. 45, § 1º da Lei nº 8.666/1993.
- 6.5. São necessários o nome do banco, o código da agência e o número da conta corrente da empresa para efeito de pagamento.
- 6.6. Nome ou razão social do proponente, Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ, endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail) para contato, bem como: estado civil, profissão, CPF, Carteira de Identidade, domicílio e cargo na empresa.
- 6.7. O prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação, podendo ser prorrogado por igual período, na forma prevista no art. 64, da Lei 8.666/1993.

- 6.8. Não admitir-se-á proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou a totalidade de remuneração.
- 6.9. A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste Termo de Referência e no respectivo Edital.
- 6.10. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências presente neste Termo e respectivo Edital, que sejam omissas ou apresentem irregularidades insanáveis.
- 6.11. Em caso de indício de inexequibilidade será observado o disposto na IN SEGES/MPDG nº 05, de 2017.
- 6.12. Poderão, a critério da administração, ocorrer diligências para verificação das informações apresentadas na proposta.
- 6.13. A licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias para comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, caso seja solicitado, dentre outros documentos: cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do local em que foram prestados os serviços.
- 6.14. A proposta deverá conter as informações conforme modelo constante no **ENCARTE "B"** deste Termo de Referência.
- 6.15. Deverão ser entregues junto à proposta, sob pena de desclassificação, as seguintes declarações:
- a) Declaração de sustentabilidade ambiental, conforme **ENCARTE "C"**;
  - b) Declaração de vistoria ou renúncia, conforme **ENCARTE "D"**;
  - c) Declaração exigida no subitem 13.10.

## 7. **DA VISTORIA PARA A LICITAÇÃO**

- 7.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, a licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, definido no item 4.3.1 do Termo de Referência, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 9 às 12 horas e das 14 às 17 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (61) 2022-7203, devendo sua realização ser comprovada por:
- a) Declaração emitida pelo licitante de que conhece as condições locais para execução do objeto ou que realizou a vistoria no local do evento, conforme item 3.3 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 5/2017, ou caso opte por não realizá-la, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, que assume total responsabilidade por este fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com este (órgão ou entidade), na forma do **ENCARTE "D"** deste Termo.
- 7.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.
- 7.3. Para a vistoria, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.

## 8. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

- 8.1. Os serviços deverão ser executados com base no **ENCARTE "A"** - Acordo de Níveis de Serviços.
- 8.2. O início da prestação dos serviços, em plena condição de operação, dar-se-á no máximo em até **60 (sessenta) dias corridos**, contados a partir da assinatura do contrato, tempo destinado ao desenvolvimento das **obrigações peculiares inerentes ao objeto** contratual e as devidas integrações com a Central de Atendimento do MEC.
- 8.3. A entrega do serviço, total ou parcial, quando necessária, deverá ser sempre formalizada ao Ministério da Educação, que providenciará o aceite do recebimento da solução que é composta pela telefonia, infraestrutura e taxas/serviços.
- 8.4. Os serviços somente terão início após o aceite final da entrega da solução, quando a **CONTRATADA** estará autorizada a faturar o serviço prestado.
- 8.5. As chamadas coletadas em todo o território nacional deverão ser registradas pela **CONTRATADA** durante 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias do mês, inclusive sábados, domingos e feriados, sendo as chamadas recebidas no horário de funcionamento da Central de Atendimento do MEC (8h às 20h) entregues nas instalações (URA MEC) da prestadora dos serviços de atendimento ao cidadão.
- 8.6. Os serviços deverão ser executados de acordo com as metas estabelecidas pela ANATEL.
- 8.7. A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma contínua, devendo a **CONTRATADA**, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento, a fim de evitar paralisação total ou parcial dos serviços em razão de, por exemplo: queda de energia elétrica, queda de raios, greves, rompimento de fibra óptica, falhas de equipamentos sob a responsabilidade da **CONTRATADA** ou de qualquer outro recurso da Rede.
- 8.8. A execução dos serviços a serem contratados, objeto deste Termo de Referência, será acompanhada por servidores indicados para atuar como fiscais técnicos e setoriais do contrato, os quais deverão observar a obrigatoriedade de elaborar, mensalmente, relatório de acompanhamento constando a medição e a avaliação do desempenho da **CONTRATADA**, de acordo com o nível de serviço proposto neste Termo de Referência, além das possíveis ocorrências relativas ao descumprimento de cláusulas contratuais, subsidiando o aceite, o atesto e a efetivação do pagamento.

## 9. DO MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

- 9.1. Os serviços, objeto do presente Termo de Referência, serão geridos e remunerados segundo os critérios a seguir:

### 9.1.1. TABELA A- Forma de medição para pagamento;

Serviços	Forma de Pagamento
Tráfego de chamadas receptivas <b>0800</b> , originadas de telefone fixo com tarifação reversa.	Valor unitário da unidade do serviço indicado na proposta, expresso em reais, multiplicado pela quantidade mensal utilizada do serviço.
Tráfego de chamadas receptivas <b>0800</b> , originadas de telefone móvel com tarifação reversa.	Valor unitário da unidade do serviço indicado na proposta, expresso em reais, multiplicado pela quantidade mensal utilizada

	do serviço.
Tráfego de chamadas ativas originadas na Central de Atendimento para telefone fixo.	Valor unitário da unidade do serviço indicado na proposta, expresso em reais, multiplicado pela quantidade mensal utilizada do serviço.
Tráfego de chamadas ativas originadas na Central de Atendimento para telefone móvel (celular).	Valor unitário da unidade do serviço indicado na proposta, expresso em reais, multiplicado pela quantidade mensal utilizada do serviço.
Taxa de instalação de feixes.	Valor unitário da unidade do serviço indicado na proposta, expresso em reais, multiplicado por feixe instalado (quando demandado pelo <b>CONTRATANTE</b> ).
Ativação/manutenção dos feixes bidirecionais.	Valor unitário da unidade do serviço indicado na proposta, expresso em reais, multiplicado por 1 (um) serviço mensal.
Assinatura DDR (Discagem Direta a Ramal).	Valor unitário da unidade do serviço indicado na proposta, expresso em reais, multiplicado por 1 (um) serviço mensal.
Relatórios/Facilidades.	Valor unitário da unidade do serviço indicado na proposta, expresso em reais, multiplicado por 1 (um) serviço mensal.

9.1.2. **TABELA B – Ciclo de Tarifação;**

<b>CICLO DE TARIFAÇÃO</b>	
<b>Tratamento da chamada</b>	<b>Forma de tarifação</b>
<b>Tratamento no início da chamada.</b>	Até três segundos: não tarifado e até 30 segundos: Tempo de Tarifação Mínima - TTM equivalente a 30 segundos.
<b>Fração adicional.</b>	Frações adicionais de 6 segundos (1/10 de minuto) após o TTM.

**Ciclo completo.****3/30/6 (Tempo não tarifado/TTM/Tempo após o TTM).**

9.1.3. Dos preços A SEREM FATURADOS de acordo com os quantitativos utilizados e valores unitários constantes da Proposta apresentada pela **CONTRATADA:**

**a) TELEFONIA;**

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Unidade/Quantidade</b>	<b>Critério para atesto e pagamento</b>
Tráfego de chamadas receptivas <b>0800</b> , originadas de telefone fixo com tarifação reversa.	Mês de Referência, de acordo com o ciclo de faturamento.	minutos	Minutos comprovadamente utilizados.
Tráfego de chamadas receptivas <b>0800</b> , originadas de telefone móvel com tarifação reversa.	Mês de Referência, de acordo com o ciclo de faturamento.	minutos	Minutos comprovadamente utilizados.
Tráfego de chamadas ativas originadas na Central de Atendimento para telefone fixo.	Mês de Referência, de acordo com o ciclo de faturamento.	minutos	Minutos comprovadamente utilizados.
Tráfego de chamadas ativas originadas na Central de Atendimento para telefone móvel (celular).	Mês de Referência, de acordo com o ciclo de faturamento.	minutos	Minutos comprovadamente utilizados.

O Ciclo de faturamento é definido pelo sistema de medição da operadora, de acordo com o mês de referência.

**b) INFRAESTRUTURA;**

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Unidade/Quantidade</b>	<b>Critério para atesto e pagamento</b>
Feixe Digital Bidirecional (pagamento único por instalação).	unidade	Feixes comprovadamente instalados.

c) **TAXAS/SERVIÇOS.**

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Unidade/ Quantidade</b>	<b>Critério para atesto e pagamento</b>
Ativação/manutenção dos feixes bidirecionais.	unidade	Valor fixo por mês.
Assinatura DDR.	unidade	Valor fixo por mês.
Relatórios/Facilidades.	assinatura	Valor fixo por mês.

9.2. Por se tratar de serviços executados sob demanda, não há garantia de utilização total das quantidades previstas neste Termo de Referência ao longo da vigência do contrato.

9.3. A **CONTRATADA** deverá emitir a Nota Fiscal dos serviços prestados em papel ou em arquivo eletrônico, com antecedência mínima de **15 (quinze) dias úteis** em relação à data de seu vencimento, para verificação do fiscal e aprovação do Gestor do Contrato.

10. **DOS MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS**

10.1. Para a perfeita execução dos serviços, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários referentes à infraestrutura para o perfeito funcionamento dos serviços, no local determinado pela **CONTRATANTE**.

11. **DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA**

11.1. O quadro a seguir demonstra a distribuição das ligações de linhas fixas, recebidas no 0800 do MEC, por regiões do Plano Geral de Outorgas - PGO, no período de abril/2014 a março/2015, para nortear a elaboração das propostas das empresas partícipes do certame.

<b>REGIÃO (ANATEL)</b>	<b>LOCAL DE ORIGEM DAS LIGAÇÕES</b>	<b>LIGAÇÕES RECEBIDAS (DDG) %</b>
REGIÃO I	Alagoas	1,09%
	Amapá	0,23%
	Amazonas	1,17%
	Bahia	6,82%
	Ceará	3,54%
	Espírito Santo	1,78%
	Maranhão	1,89%
	Minas Gerais	12,40%



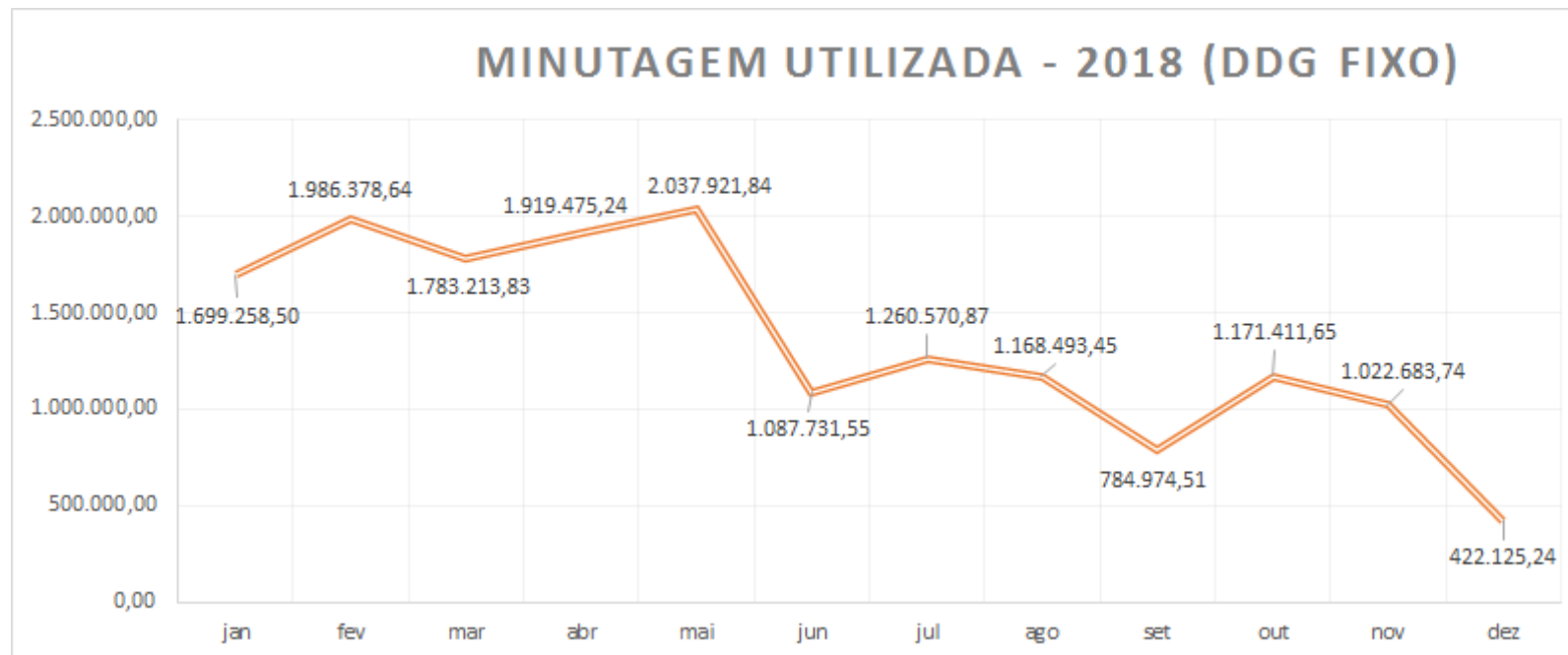
	Pará	1,78%
	Paraíba	2,15%
	Pernambuco	3,45%
	Piauí	1,06%
	Rio de Janeiro	9,39%
	Rio Grande do Norte	1,38%
	Roraima	0,13%
	Sergipe	0,98%
	Acre	4,99%
REGIÃO II	Distrito Federal	4,30%
	Goiás	2,68%
	Mato Grosso	1,85%
	Mato Grosso do Sul	1,25%
	Paraná	4,66%
	Rio Grande do Sul	4,88%
	Rondônia	0,73%
	Santa Catarina	2,06%
	Tocantins	0,69%
REGIÃO III	São Paulo	22,66%
TOTAL		100,00%

11.2. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

11.2.1. As quantidades indicadas para execução dos serviços de que trata o objeto desta licitação são estimativas para atender às demandas das atividades do Ministério da Educação, o que poderá resultar em um acréscimo ou redução no valor mensal a ser pago;

11.2.2. O quantitativo mensal de minutos para atendimento ao cidadão da nova contratação teve como parâmetro a quantidade máxima de minutos utilizados no exercício de 2018. Tendo em vista que não é realizado o atendimento ao cidadão de ligações de aparelhos móveis, utilizamos o mesmo quantitativos para esta finalidade, já observado na análise dos riscos da contratação. Para operacionalizar os recebimentos das ligações será necessária a disponibilização, pela **CONTRATADA**, de até 44 (quarenta e quatro) feixes de E1 Bidirecionais em um mesmo local, totalizando 1.320 (um mil trezentos e vinte) canais para recebimento de ligações simultâneas, conforme demanda:

11.2.2.1. Os feixes E1's não utilizados não serão pagos pelo **CONTRATANTE**.



11.2.3. A utilização do **serviço ativo** para contato com o usuário será tarifada de acordo com sua utilização (tráfego) e será realizado em campanhas institucionais, utilizando os feixes bidirecionais disponibilizados para o serviço receptivo 0800;

11.2.4. As informações contidas na Planilha de Distribuição Estimada das Ligações por Regiões do PGO, constante no item 11.1, servirão tão somente de subsídio para a formulação das propostas, bem como para a análise e aferição da proposta mais vantajosa, não se constituindo em qualquer compromisso futuro para o Ministério da Educação;

11.2.5. Nos **preços dos minutos das ligações telefônicas da proposta**, deverão estar incluídas todas as despesas fiscais e comerciais e quaisquer outras relativas aos serviços de telefonia, inclusive impostos e taxas, quando aplicáveis, cujas alíquotas deverão estar informadas separadamente na Nota Fiscal/Fatura;

11.2.6. Nos preços da **Solução Proposta (itens “b” e “c” do ENCARTE “B”)**, deverão levar em conta todos os custos relativos aos serviços, incluindo os serviços complementares de transmissão de informação, equipamentos e feixes digitais a serem considerados neste Termo de Referência;

11.2.7. Os preços ofertados para fornecimento do objeto devem ser apresentados conforme as tabelas descritas no **ENCARTE “B”** deste Termo de Referência;

11.2.8. Apresentar juntamente com a proposta a Declaração de Sustentabilidade Ambiental, constante no **ENCARTE “C”**.

## 12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 12.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 12.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 12.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 12.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 12.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.
- 12.6. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
- a) exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
  - b) direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
  - c) considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 12.7. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 12.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 12.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- 12.10. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "*as built*", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- 12.11. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993;
- 12.12. Permitir acesso dos empregados da **CONTRATADA** às dependências do Ministério da Educação para a execução dos serviços, portando, obrigatoriamente, os crachás funcionais da empresa;
- 12.13. Proporcionar todas as facilidades para que a **CONTRATADA** possa desempenhar seus serviços, dentro das normas estabelecidas no Contrato;
- 12.14. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos técnicos da **CONTRATADA**;
- 12.15. Informar, com prazo mínimo de 60 (sessenta) dias corridos, em caso de mudança de localidade, o novo endereço para instalação dos *links* E1's;

- 12.16. Efetuar inspeção com a finalidade de verificar a prestação dos serviços e o atendimento das exigências contratuais;
- 12.17. Exercer a fiscalização e a supervisão dos serviços prestados, podendo sustar, recusar, solicitar que seja feito ou refeito qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições e as exigências especificadas.
- 12.18. Poderá, a qualquer tempo, exigir da **CONTRATADA** a comprovação das condições que ensejaram sua contratação, notadamente no tocante à qualificação econômico-financeira;
- 12.19. Emitir relatórios sobre os atos relativos à execução do contrato que vier a ser firmado, em especial, quanto ao acompanhamento e a fiscalização da prestação dos serviços, a exigência de condições estabelecidas e à proposta de aplicação de sanções;
- 12.20. Atestar a execução da prestação dos serviços e receber as faturas correspondentes, quando apresentadas na forma estabelecida no Contrato.

### 13. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 13.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 13.2. 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;
- 13.3. Manter, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas e com as exigências deste Termo de Referência, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo, durante a vigência contratual;
- 13.4. Cumprir o que estabelece a legislação e normas vigentes sobre a acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, em todos os ambientes onde serão realizados os serviços (Leis 10.048/2000 e 10.098/2000; Decreto Lei nº 5.296/2004);
- 13.5. Apresentar obrigatoriamente junto à Nota Fiscal os seguintes documentos comprobatórios: relatório consolidado dos serviços efetivamente prestados, e outros documentos que a CONTRATANTE julgar necessários;
- 13.6. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 13.7. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MPDG nº 5/2017;
- 13.8. Não veicular publicidade acerca do objeto deste Contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;
- 13.9. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados

nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

13.10. Caso a licitante não possua instalações no Distrito Federal, deverá apresentar declaração (junto a proposta) no sentido de que instalará no Distrito Federal, em até 30 dias após a assinatura do contrato, escritório adequado (no mínimo uma sala), contendo pelo menos, os seguintes recursos: 1 (um) telefone fixo; 1 (uma) impressora multifuncional, computador com acesso à internet, mesas e cadeiras suficientes para seus funcionários, cujo local estará sempre em funcionamento nos dias úteis, em horário comercial.

13.11. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência, suspensão ou cancelamento, promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços;

13.12. Aos **90 (noventa) dias** antes da data do efetivo término do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer ao CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção, degradação ou efeito adverso para que haja uma transferência ordenada dos serviços para o CONTRATANTE ou ao delegado por este;

13.13. A falta de transferência de conhecimento caracterizará infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente;

13.14. A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pelo CONTRATANTE relacionadas à transição contratual, assim como deverá atender a todas as solicitações do CONTRATANTE, referentes à execução contratual, à documentação e demais informações relevantes;

13.15. A CONTRATADA compromete-se a fornecer ao CONTRATANTE toda a documentação e base de dados relativa à prestação dos serviços que esteja em sua posse;

13.16. A CONTRATADA deverá participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da elaboração do Plano de Transferência do Conhecimento.

13.17. Além das responsabilidades resultantes da Lei nº 8.666/93, da Lei nº 9.472/97, do respectivo contrato de concessão ou termo de autorização assinado com a ANATEL e das obrigações contidas no item 4 deste Termo de Referência, a **CONTRATADA** deverá:

13.18. Acompanhar e monitorar os serviços prestados e comunicar ao Ministério da Educação, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

13.19. Disponibilizar canais de comunicação com a empresa, do tipo atendimento ao cliente ou “*Service desk*”, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, para recepção e registro das reclamações, fornecendo o número do Chamado de Suporte para acompanhamento;

13.20. Disponibilizar mensagem, visando sinalizar ao usuário quando todos os troncos atingirem a sua capacidade máxima de tráfego, o qual deverá ser orientado a ligar mais tarde ou, conforme conveniência do Ministério da Educação, indicar o melhor horário para entrar em contato com o número “**0800**”;

13.21. Atender de imediato as solicitações realizadas pelos servidores do MEC e/ou terceiros autorizados, corrigindo, no prazo máximo de **02 (duas) horas**, após notificação (ofício e/ou *e-mail*), qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços de telefonia contratados ou acesso aos sítios de gerenciamentos de relatórios;

13.22. Registrar todas as solicitações feitas pelo Ministério da Educação para acompanhamento e controle de execução dos serviços prestados;

- 13.23. Encerrar as solicitações somente depois de teste e validação para que o Ministério da Educação ateste que o incidente/problema foi resolvido definitivamente e acrescentar, no encerramento da solicitação, o nome e a matrícula do servidor/funcionário do MEC;
- 13.24. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 13.25. Implantar a supervisão permanente dos serviços de modo adequado e de forma a obter uma operação eficaz e eficiente;
- 13.26. A **CONTRATADA** deverá possuir infraestrutura suficiente para, em caso de mudança de endereço do **CONTRATANTE**, realizar o remanejamento dos *links* E1's em até **48 (quarenta e oito) horas**, sem prejuízo ao atendimento, por meio de permutação de infraestrutura da operadora, desde que o Ministério da Educação informe, com prazo mínimo de **60 (sessenta) dias corridos**, a mudança de localidade;
- 13.27. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto a ser contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços;
- 13.28. Atender prontamente quaisquer exigências do representante do Ministério da Educação, inerentes ao objeto deste Termo de Referência;
- 13.29. Fornecer, na forma solicitada pelo Ministério da Educação, o demonstrativo de utilização dos serviços, objeto deste Termo de Referência;
- 13.30. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, verificando sempre o seu bom desempenho, realizando os serviços em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do **CONTRATANTE**, observando sempre os critérios de qualidade dos serviços a serem prestados;
- 13.31. Responder por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços;
- 13.32. Responder pelos danos causados diretamente ao Ministério da Educação ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pelo Ministério da Educação;
- 13.33. Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços no recinto da Central de Atendimento do MEC;
- 13.34. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes, de âmbito federal, estadual ou municipal, bem como assegurar os direitos e o cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL, inclusive quanto aos preços praticados;
- 13.35. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por intermédio desta contratação, considerando os recursos disponibilizados;
- 13.36. Observar, obrigatoriamente, a Política de Segurança da Informação e Comunicações do Ministério da Educação e as normas dela derivadas, divulgá-las aos seus empregados e preposto envolvidos em atividade no Ministério da Educação;
- 13.37. Indicar um preposto para acompanhar a execução do contrato e responder perante o **CONTRATANTE**;
- 13.38. A **CONTRATADA**, em hipótese alguma, poderá veicular publicidade acerca dos serviços prestados para o **CONTRATANTE**, sem prévia autorização;

#### 14. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 14.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

## 15. DOS CONSÓRCIOS

15.1. Por ser uma contratação que poderá ocorrer em qualquer região do país e as empresas de telefonia, de grupos diferentes, podem deter as outorgas que se complementam para a prestação do serviço ora licitado, em localidade diferentes, permite-se a realização de consórcios para o escopo do projeto, possibilitando uma maior competitividade no processo licitatório, bem como a aceitação de empresas consorciadas e ampla concorrência, de maneira expressa, no art. 33 da Lei nº 8.666/1993 e também conforme previsto no art. 42 do Decreto nº 10.024/2019, a seguir:

*"I - a comprovação da existência de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, com indicação da empresa líder, que atenderá às condições de liderança estabelecidas no edital e representará as consorciadas perante a União;*

*II - a apresentação da documentação de habilitação especificada no edital por empresa consorciada;*

*III - a comprovação da capacidade técnica do consórcio pelo somatório dos quantitativos de cada empresa consorciada, na forma estabelecida no edital;*

*IV - a demonstração, por cada empresa consorciada, do atendimento aos índices contábeis definidos no edital, para fins de qualificação econômico-financeira;*

*V - a responsabilidade solidária das empresas consorciadas pelas obrigações do consórcio, nas etapas da licitação e durante a vigência do contrato;*

*VI - a obrigatoriedade de liderança por empresa brasileira no consórcio formado por empresas brasileiras e estrangeiras, observado o disposto no inciso I; VII - a constituição e o registro do consórcio antes da celebração do contrato;*

*VII - a constituição e o registro do consórcio antes da celebração do contrato.*

*Parágrafo único. Fica vedada a participação de empresa consorciada, na mesma licitação, por meio de mais de um consórcio ou isoladamente."*

## 16. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

16.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

## 17. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

17.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

- 17.2. O representante da CONTRATANTE deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.
- 17.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.
- 17.4. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 17.5. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.
- 17.6. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 17.7. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 17.8. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.
- 17.9. A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a qualidade da prestação dos serviços prestados durante a execução do objeto, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nas avaliações dos serviços, sempre que a CONTRATADA:
- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
  - b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 17.10. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 17.11. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 17.12. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 17.13. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.



17.14. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

17.15. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

17.16. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

17.17. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação

17.18. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

## 18. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

18.1. Tendo em vista a peculiaridade dos serviços de telefonia sendo de forma automática o faturamento e emissão da nota fiscal/fatura, o recebimento ocorrerá da seguinte forma:

18.1.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer em até 2 (dois) dias seguintes ao fechamento periódico dos serviços prestados, nos termos abaixo.

18.1.2. No prazo de até 2 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

18.1.3. O recebimento da nota fiscal/fatura será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

a) A CONTRATANTE realizará conferência minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar se o relatório de minutagem auferida está adequado com o realmente utilizado, devendo proceder a adequação dos serviços, constatar e relacionar os ajustes e revisões finais que se fizerem necessários. Para efeito de recebimento, ao final de cada período de faturamento, mês de Referência de acordo com o ciclo 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;

- b) A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento;
- c) O recebimento também ficará sujeito a conferência dos relatórios de minutagem emitidos pela CONTRATADA, que poderá ser efetuado com o cruzamento de informações de utilização da URA da empresa prestadora de serviço de *Contact Center*;
- d) No prazo de até 5 (cinco) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.
- e) Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado 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.
- f) Será considerado como ocorrido o recebimento com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.
- g) Na hipótese de a verificação a que se refere item anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento no dia do esgotamento do prazo.

18.1.4. No prazo de até 5 (cinco) dias corridos a partir do recebimento dos serviços pelo fiscal, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo às seguintes diretrizes:

- a) 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;
- b) Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- c) Em caso de divergência no faturamento, comunicar a empresa para que emita nova Nota Fiscal/Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, reiniciando a contagem de prazo de vencimento.

18.2. O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

18.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

## 19. DO PAGAMENTO

- 19.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.
- 19.2. O atesto da nota fiscal/fatura será sucedido do recebimento do serviço pelo gestor do contrato, em caso de desacordo dos serviços medidos a CONTRATADA deverá emitir nova nota fiscal/fatura, conforme este Termo de Referência.
- 19.3. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada 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. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 19.4. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 19.5. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- a) o prazo de validade;
  - b) a data da emissão;
  - c) os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;
  - d) o período de prestação dos serviços;
  - e) o valor a pagar; e
  - f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 19.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;
- 19.7. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:
- a) não produziu os resultados acordados;
  - b) deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
  - c) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 19.8. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 19.9. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, 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 da CONTRATANTE.

19.10. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

19.11. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, 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.

19.12. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

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

19.14. Será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE.

19.15. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MPDG nº 5/2017, quando couber.

19.16. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão CONTRATANTE, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

19.17. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = \left( \frac{6}{365} \times 100 \right) \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

## 20. DO REAJUSTE

20.1. Os preços são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

20.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços do objeto deste instrumento, desde que observado o interregno mínimo de um ano, contado da data limite para apresentação da proposta, poderão ser reajustados utilizando-se a variação do

Índice de Serviços de Telecomunicação – IST, orientado pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, acumulado em 12 (doze) meses, com base na seguinte fórmula:

$$R = \frac{(I - I_0)}{I_0} \cdot P$$

- 20.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 20.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
- 20.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 20.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 20.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 20.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

## 21. **DA GARANTIA DA EXECUÇÃO CONTRATUAL**

- 21.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.
- 21.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contados da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.
- 21.3. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- 21.4. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666 de 1993.
- 21.5. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.
- 21.6. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
  - b) prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

21.7. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

21.8. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

21.9. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

21.10. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

21.11. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

21.12. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

21.13. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

21.14. Será considerada extinta a garantia:

a) com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

b) no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG nº 05/2017.

21.15. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

21.16. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Edital e no Contrato.

## 22. **DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

22.1. Com fundamento na Portaria nº 120/2016, do Ministério da Educação, no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e no art. 49 do Decreto nº 10.024/2019, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores da

CONTRATANTE, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas neste Termo/Contrato e demais cominações legais a(s) Contratada (s) que:

- a) apresentar documentação falsa;
- b) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) falhar ou fraudar na execução do contrato;
- d) deixar de entregar a documentação exigida no edital;
- e) não mantiver a proposta e não assinar o contrato;
- f) comportar-se de modo inidôneo;
- g) fizer declaração falsa;
- h) cometer fraude fiscal;
- i) ou incorrer em qualquer prática vedada pela Portaria MEC nº 120/2016.

22.2. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

22.3. As sanções previstas nos incisos I, III e IV do art. 87 da Lei 8.666/93 poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II do mesmo artigo, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar a partir da notificação da empresa.

22.4. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa.

22.5. Sem prejuízo das sanções previstas no item anterior, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às penalidades previstas no artigo 5º a 7º da Portaria nº 120/2016. Abaixo destacam-se as possíveis sanções:

- a) Advertência;
- b) Multa de:
  - 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9%, que corresponde até trinta dias de atraso;
  - 0,66% (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, e a critério do órgão CONTRATANTE, quando o atraso ultrapassar trinta dias;
  - 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo de demais sanções;

- 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente e/ou entrega da garantia contratual, dentro do prazo estabelecido pela administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente;
- 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pela inexecução total do contrato;

c) suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o MEC, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada.

22.6. No caso de ocorrência concomitante das multas previstas nas alíneas “a” e “b” com as da alínea “c”, o percentual aplicado não poderá ultrapassar a 7% (sete por cento) do contrato.

22.7. As sanções de advertência, suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

22.8. No caso de multa, cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia e/ou prazo recursal, a CONTRATANTE poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão final. Caso a defesa prévia e/ou recurso seja aceita, ou aceita parcialmente, pela CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final.

22.9. Caso a CONTRATADA descumpra quaisquer condições do Termo de Referência poderá a CONTRATANTE aplicar multa de 1% do valor mensal da fatura por dia e por ocorrência a título de glosa em quaisquer faturas posteriores ao ocorrido resguardado o direito à ampla defesa e do contraditório.

22.10. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo com rito estabelecido na Portaria 120/2016, observando-se as regras previstas na Lei nº 8.666, de 1993 e subsidiariamente na Lei 9.784, de 1999.

22.11. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, a abrangência do dano apontada pela área demandante, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade.

22.12. A Multa de Mora será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, §8º, da Lei nº 8.666, de 1993, e será executada após regular processo administrativo, consoante o art. 7º, observada a seguinte ordem:

22.12.1. mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo contrato;

22.12.2. mediante desconto no valor das parcelas devidas à Contratada; e

22.12.3. mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

22.13. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá à Contratada pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice Geral de Preços – Mercado (IGP-M) ou equivalente, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrados judicialmente.



22.14. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal na repartição interessada, ou no primeiro dia útil seguinte.

22.15. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

### 23. **DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

23.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

23.2. Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

23.3. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

23.3.1. A licitante deverá apresentar atestado de capacidade técnica inerente ao objeto deste Termo, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que reflitam projetos realizados em redes corporativas, compatível com as características do objeto da licitação.

23.3.2. Apresentar a publicação no DOU do Extrato de Contrato de Concessão, caso o Ministério da Educação julgue necessário, a licitante deverá apresentar o Contrato de Concessão ou o Termo de Autorização para a prestação dos serviços.

23.3.3. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

23.3.4. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017.

23.4. Os critérios de aceitabilidade de preços serão:

23.4.1. Valor Global: **R\$ 6.532.311,56 (seis milhões, quinhentos e trinta e dois mil trezentos e onze reais e cinquenta e seis centavos).**

23.4.2. Valores unitários: conforme planilha de composição de preços anexa ao edital.

23.5. O critério de julgamento da proposta é o menor preço global.

23.6. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

### 24. **DA ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS.**

24.1. O custo estimado da contratação é o previsto no valor global máximo.

24.2. Tal valor foi obtido a partir de pesquisa de mercado realizada pela área competente, de acordo com os parâmetros definidos na Instrução Normativa nº 5, de 2014.

**25. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E DO EMPENHO**

25.1. Os recursos para cobertura das despesas, decorrentes da execução dos serviços contratados, correrão por conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, a definir pela Subsecretaria de Planejamento e Orçamento.

25.2. As despesas para o exercício subsequente estarão submetidas à dotação orçamentária própria prevista para atendimento a presente finalidade, a ser consignada ao MEC na Lei Orçamentária da União.

**26. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

26.1. A CONTRATADA fica obrigada a manter durante a execução deste instrumento, todas as condições de habilitação e qualificação estipuladas para participação na licitação.

26.2. Dúvidas na interpretação deste Termo de Referência poderão ser esclarecidas pelo correio eletrônico: [cpl@mec.gov.br](mailto:cpl@mec.gov.br), subsidiado pela área técnica.

26.3. O esclarecimento de dúvidas a respeito de condições do edital e de outros assuntos relacionados à presente licitação serão divulgados mediante publicação de notas na página *web*, no endereço [www.mec.gov.br](http://www.mec.gov.br), no *link* "Acesso à informação/Licitações e Contratos", bem como no sítio eletrônico Compras Governamentais, ficando as licitantes obrigadas a acessá-la para a obtenção das informações prestadas pelo Pregoeiro.

26.4. Todos os quesitos inerentes aos serviços involuntariamente não explícitos neste Termo, mas necessários à execução total dos serviços e ao seu perfeito acabamento, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

26.5. O Foro para dirimir quaisquer litígios oriundos do presente termo é o da Justiça Federal, Seção Judiciária de Brasília/DF.

26.6. Declaramos pela responsabilidade da elaboração do Termo de Referência, estando esse adequado ao que dispõe aos Incisos I e II do Art. 8º do anexo I do Decreto 3.555/2000.

Abílio Augusto Maia Pinto  
Carlos Cesar da Silva Gomes  
Evandro Luiz Braz da Silva  
Sílvia Luís Santos da Silva

26.7. Com base no inciso II do art. 14 do Decreto 10.024/2019, aprovo o Termo de Referência, pelos seus próprios fundamentos e pela necessidade do serviço. Prepare-se o encaminhamento à Coordenação Geral de Licitações e Contratos para continuidade dos trâmites.

CÁSSIA MARIA DE SOUZA BARRETTO  
Coordenadora-Geral de Gestão Administrativa

---

Documento assinado eletronicamente por **Abílio Augusto Maia Pinto, Servidor(a)**, em 07/04/2020, às 10:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Cesar da Silva Gomes, Chefe de Serviço**, em 07/04/2020, às 10:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Evandro Luiz Braz da Silva, Servidor(a)**, em 07/04/2020, às 12:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Silvio Luis Santos da Silva, Servidor(a)**, em 07/04/2020, às 12:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Cassia Maria De Souza Barretto, Coordenador(a) Geral**, em 08/04/2020, às 22:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mec.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mec.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1995889** e o código CRC **B5B11BEB**.