

## **ANEXO I DO EDITAL**

### **TERMO DE REFERÊNCIA**

#### **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA POR MEIO DE PREGÃO ELETRÔNICO**

##### **1. OBJETO**

1.1. O presente Termo de Referência se destina à contratação de empresa especializada na prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (fixo-fixo e fixo-móvel), na modalidade LDN (Longa Distância Nacional), a serem executados de forma contínua, conforme as especificações e condições constantes deste instrumento e seus anexos.

1.2. O objeto desta contratação é composto por itens organizados em grupos para cotação e formação de Registro de Preços. Os lances serão oferecidos por item, mas será considerado para fins de classificação o menor valor global resultante em cada grupo de itens:

- Grupo 1 - Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na Modalidade Longa Distância Nacional;

1.3. As contratações em questão serão realizadas mediante Pregão Eletrônico, conforme o Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, do qual participam as Unidades do Departamento de Polícia Federal (DPF) no Estado de Mato Grosso do Sul, segundo as quantidades estimadas nos Anexo A deste Termo de Referência.

##### **2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO**

2.1. O governo federal, como toda grande organização, tem gastos volumosos com serviços de telefonia nos órgãos e entidades que o compõem. Os crescentes desafios colocados para o governo acabam induzindo o aumento da máquina administrativa e, conseqüentemente, dos gastos com seus serviços.

2.2. Parte significativa desses dispêndios pode ser reduzida com processos de contratação eficientes, planejados previamente por meio da apuração das necessidades e das demandas de cada órgão da administração.

2.3. A execução dos serviços em tela atenderá às necessidades das Unidades do Departamento de Polícia Federal (DPF) no Estado de Mato Grosso do Sul no que tange às comunicações telefônicas de servidores, sendo essencial ao pleno desempenho das atividades do órgão, auxiliando na execução de Missões Policiais e atividades Administrativas, no Estado de Mato Grosso do Sul e em todo Território Nacional.

2.4. Os serviços de telefonia enquadram-se na categoria de bens e serviços comuns, de que trata a Lei nº 10.520/2002 e o Decreto nº 5.450/2005, por possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado, podendo ser licitado por meio da modalidade Pregão.

2.5. Por fim, a contratação objetiva respeitada a isonomia entre os licitantes, selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, que garanta a boa qualidade dos serviços prestados a custos mais reduzidos, contribuindo para diminuição dos gastos governamentais.

### **3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### **3.1. GRUPO 1 – SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) NA MODALIDADE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL**

3.1.1. O serviço telefônico na modalidade Longa Distância Nacional (LDN) compreende a realização de chamadas originadas em telefones fixos das Unidades do DPF no Estado de Mato Grosso do Sul e destinadas a telefones fixos e telefones móveis de Áreas Locais distintas no território nacional.

3.1.2. O serviço telefônico na modalidade Longa Distância Nacional (LDN) é dividido em serviço intra-regional e serviço inter-regional, nos termos do Anexo I do Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações (PGO), instituído pelo Decreto nº 6.654/2008.

3.1.3. O serviço LDN intra-regional, de acordo com o PGO, compreende as ligações oriundas de telefones fixos de uma Unidade do DPF no Estado de Mato Grosso do Sul, e destinadas a telefones fixos e telefones móveis das demais Áreas Locais do Estado, ou seja, dentro do setor 21 da Região III.

3.1.4. O serviço LDN inter-regional, de acordo com o PGO, compreende as ligações oriundas de telefones fixos das Unidades do DPF no Estado de Mato Grosso do Sul, e destinadas a telefones fixos e telefones móveis das Regiões I e II, além dos demais setores da Região II.

3.1.5. Para cotação e formação do Pregão Eletrônico, este Grupo está dividido em itens segundo o padrão tarifário das ligações telefônicas.

**a. Item 1** - Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional compreendido pelo serviço LDN intra-regional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinadas a telefones fixos cujos códigos nacionais (DDD) tenham o primeiro dígito igual e o segundo diferente ao da Área Local de uma Unidade do DPF no Estado de Mato Grosso do Sul.

**b. Item 2** - Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional compreendido pelo serviço LDN inter-regional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinadas a telefones fixos cujos códigos nacionais (DDD) tenham o primeiro dígito diferente ao da Área Local de uma Unidade do DPF no Estado de Mato Grosso do Sul.

**c. Item 3** - Serviço Telefônico Fixo-Móvel na modalidade Longa Distância Nacional compreendido pelo Valor de Comunicação 2 (VC2), que abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinadas a telefones móveis em áreas compreendidas por códigos

nacionais (DDD) com o primeiro dígito igual e o segundo diferente ao da Área Local de uma Unidade do DPF no Estado de Mato Grosso do Sul.

**d. Item 4** - Serviço Telefônico Fixo-Móvel na modalidade Longa Distância Nacional compreendido pelo Valor de Comunicação 3 (VC3), que abrange as ligações originadas em telefones fixos e destinadas a telefones móveis em áreas compreendidas por códigos nacionais (DDD) com o primeiro dígito diferente ao da Área Local de uma Unidade do DPF no Estado de Mato Grosso do Sul.

#### 4. VALORES DE REFERÊNCIA APURADOS

Item	Valor médio	Qtde. Anual estimada (min)
<b>1 (fixo-fixo regional)</b>	R\$ 1,17359	19.800
<b>2 (fixo-fixo inter-regional)</b>	R\$ 1,17359	46.200
<b>3 (Fixo-móvel VC2)</b>	R\$ 1,72400	19.800
<b>4 (fixo-móvel VC3)</b>	R\$ 1,80283	46.200

#### 5. PROPOSTA

5.1. O proponente deverá apresentar proposta de preço baseada em estimativa de tráfego, conforme as planilhas dos anexos deste Termo de Referência. Os preços deverão ser expressos em Reais e conter todos os tributos e encargos decorrentes da prestação dos serviços relativos a esta contratação. A estimativa de tráfego indicada neste Termo de Referência não se constitui em qualquer compromisso de consumo para a CONTRATANTE.

5.2. A Planilha de Formação de Preços de que trata o Anexo III deste Termo de Referência deverá ser preenchida com os preços cotados, observando-se aqueles constantes do Plano Básico de Serviços ou Plano Alternativo de Serviços aprovado pela ANATEL.

5.3. De forma a garantir a isonomia na disputa entre as operadoras, PARA FINS DESTA LICITAÇÃO, deve ser adotada como critério de tarifação a metodologia dada pelo Art. 12 do Anexo à Resolução nº 424 da ANATEL, transcrito a seguir:

I - unidade de tempo de tarifação: 6 (seis) segundos;

II - tempo de tarifação mínima: 30 (trinta) segundos;

III - chamadas faturáveis: somente são faturáveis chamadas com duração superior a 3 (três) segundos, observado o disposto no inciso VI;

IV - no caso de chamadas a cobrar, exceto as chamadas destinadas ao código 0800, somente são faturadas as chamadas com duração superior a 6 (seis) segundos, contada a partir do término da mensagem informativa;

V - no caso de chamadas encaminhadas ao correio de voz somente são faturadas as chamadas com duração superior a 3 (três) segundos, contada a partir do sinal audível que acompanha a mensagem característica do correio de voz; e

VI - chamadas sucessivas com duração inferior a 30 (trinta) segundos, efetuadas entre os mesmos acessos de origem e de destino, e quando o intervalo entre o final de uma ligação e o início da seguinte for inferior a 120 (cento e vinte) segundos são tarifadas como uma única ligação, cuja duração é igual ao somatório das durações das chamadas sucessivas ou igual ao tempo de tarifação mínima.

5.4. Elementos de custo como Entroncamentos, faixas de numeração, assinatura, instalação, adequações na rede e nas plataformas de equipamentos da CONTRATADA, entre outros, não serão discriminados na Planilha de Formação de Preços, pois constituem insumos inerentes à prestação do serviço.

5.5. O proponente, levando em conta o perfil de tráfego informado, deverá informar os valores ofertados conforme disposto na Planilha de Formação de Preços.

5.6. O proponente vencedor deverá apresentar, considerando seu Plano Básico de Serviços ou Plano Alternativo de Serviços, os valores finais de cada item do Grupo, considerando o seu somatório de acordo com o Valor Total do Grupo.

5.7. Durante todo o período contratual, o valor do item cotado na proposta do vencedor incidirá sobre os preços dos serviços constantes do seu Plano Básico de Serviços ou Plano Alternativo de Serviços.

5.8. O preço proposto e levado em consideração para efeito de julgamento será de exclusiva e total responsabilidade do proponente.

5.9. Na proposta deverão ser apresentadas, ainda, quaisquer outras informações afins, que o proponente julgar necessárias ou convenientes.

## **6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

6.1. Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em particular no que se refere aos níveis de serviço e sanções administrativas.

6.2. Garantir, quando necessário, o acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências que receberão as instalações do serviço contratado, para execução dos serviços referentes ao objeto contratado, após o devido cadastramento dos referidos empregados pela CONTRATANTE.

6.3. Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham ser solicitados pelo consultor designado pela CONTRATADA.

6.4. Acompanhar a prestação dos serviços e execução do contrato por meio de servidor a ser designado como Gestor do Contrato, aplicando as sanções administrativas quando cabíveis, assegurando à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório.

6.5. Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Gestor do Contrato, que de tudo dará ciência à Administração, conforme art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

6.6. Efetuar o pagamento dos serviços de acordo com as condições contratuais.

## **7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

7.1. Cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em especial no que se refere à implantação, operação e níveis de serviço.

7.2. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou municipal, bem como, ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL.

7.3. Prestar o serviço objeto desta contratação 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

7.4. Fornecer número telefônico e endereço de e-mail para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, disponibilizando à CONTRATANTE, e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, **excluindo a disponibilização de central de atendimento do tipo “call center”**.

7.5. **Credenciar por escrito**, junto à CONTRATANTE, **um preposto** idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, o qual será responsável por toda comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, ficando vedada a indicação de terceiros ou a delegação de contato.

7.6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas, por intermédio do consultor designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.

7.7. Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz.

7.8. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

7.9. Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas.

7.10. Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram a CONTRATADA, independente de solicitação.

7.11. **Comunicar** à CONTRATANTE, **por escrito**, seja via impressa ou eletrônica (e-mail), qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

7.12. Apresentar, mensal e gratuitamente, juntamente com a Nota Fiscal, **detalhamento** dos serviços prestados **E relatório resumido** consolidado de cada serviço, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico, gravado em CD ou DVD, compatível com Microsoft Office Excel, arquivo de texto no formato TXT, e arquivo no formato PDF, no padrão FEBRABAN (versão 2 ou superior, conforme [www.febraban.org.br](http://www.febraban.org.br)), incluindo detalhes das chamadas (número chamado e chamador, duração, data e hora da chamada, entre outros) e valor do serviço, que deverá conter todos os tributos e encargos, conforme preços contratados no processo licitatório.

7.12.1. A versão em papel das faturas deve apresentar o detalhamento das chamadas por ramal ou linha, com quebra de página, ou seja, o início do detalhamento de um novo ramal, linha ou link deve ser feito sempre em uma nova página.

7.12.2. Os serviços devem ser tarifados sempre por ramal individualizado.

7.12.3. Os detalhamentos, impressos e em arquivo eletrônico, devem conter um relatório resumido por cada item dos Grupos mencionados com os valores gastos e o total de minutos, de cada ramal ou linha.

7.12.4. As Notas Fiscais deverão representar um intervalo de tempo correspondente entre o primeiro e o último dia do mês de referência. Não serão aceitas Notas Fiscais que correspondam a períodos iniciados num mês e encerrados no mês seguinte.

7.13. Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados formalmente pela CONTRATANTE, e somente estes, para realizar as solicitações relativas a esta contratação, tais como manutenção, configuração, entre outros.

7.14. Levar, imediatamente, ao conhecimento do Gestor do Contrato, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis.

7.15. Assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação oriunda deste Termo de Referência.

7.16. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.

7.17. Caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato para a CONTRATANTE, sem qualquer ônus para a mesma.

7.18. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE que não seja em absoluto cumprimento ao contrato em questão.

7.19. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

7.20. A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços contratada ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.

## **8. FORMA DE PAGAMENTO**

8.1. A Nota Fiscal dos serviços prestados deverá ser remetida, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico gravado em CD ou DVD, **com antecedência mínima de 30 (trinta) dias úteis em relação à data de seu vencimento**, para que o Gestor do Contrato possa realizar sua verificação e, não havendo problemas, o aceite.

8.2. Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à CONTRATADA, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal devidamente corrigida.

8.3. Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da Nota Fiscal, os fatos serão informados à CONTRATADA para que seja feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

8.4. O pagamento mensal dependerá da real utilização do serviço, podendo haver variação entre a quantidade de minutos efetivamente utilizada e a quantidade de minutos estimada, constante dos anexos deste Termo de Referência.

8.5. O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste das Notas Fiscais, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados.

8.6. Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados.

8.7. Após o encerramento do contrato, os serviços utilizados decorrentes desta contratação deverão ser cobrados no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da efetiva prestação dos serviços.

## **9. NÍVEIS DE SERVIÇO E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

9.1. O proponente que, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar a Ata ou o Contrato, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, não mantiver a proposta, fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal ficará impedido de licitar e de contratar com a União e será descredenciado no SICAF, ou nos Sistemas de Cadastramento de Fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas e demais cominações legais.

9.2. Pela recusa em assinar a Ata, o Contrato, ou retirar a Nota de Empenho, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, após a regular convocação, o proponente poderá ser penalizado com multa no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total estimado do Contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no parágrafo anterior.

9.3. Prestar o serviço objeto desta contratação 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade anual mínima em 99,90% (noventa e nove por cento e noventa centésimos) do tempo contratado. Na hipótese de ocorrência de interrupções total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo 2 (duas) horas.

9.4. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falha nos entroncamentos de entrada, nos entroncamentos de saída, bem como nos demais componentes ou equipamentos de responsabilidade da CONTRATADA.

9.5. Para assegurar a disponibilidade do serviço, a CONTRATADA deverá efetuar mensalmente testes de verificação da qualidade de transmissão, com a supervisão da CONTRATANTE, ou quem esta designar, de forma a identificar eventuais falhas de sincronismo, perdas de ligações, bloqueio de canais, travamentos ou outras situações que possam influenciar nos níveis de serviço.

9.6. As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE.

9.7. Todas as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, que notificará a CONTRATADA, atribuindo pontos para as ocorrências segundo a tabela abaixo:

Ocorrências	Pontos
Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registro das ocorrências	0,3
Cobrança por serviços não prestados	0,3
Cobrança fora do prazo estabelecido na regulamentação pertinente	0,3
Cobrança de valores em desacordo com o contrato	0,3
Não apresentar corretamente a Nota Fiscal dos serviços prestados no mês, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico, incluindo detalhamento das chamadas e valor total do serviço, que deverão conter todos os tributos e encargos, conforme preços contratados no processo licitatório	0,3
Atraso na ativação dos serviços, nas alterações de características técnicas ou nas alterações de endereço, para cada 5 dias corridos de atraso	0,3
Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, para cada 24 horas de atraso	0,3
Tentativas de originar chamadas que resultem em comunicação com o número chamado inferior a 70% dos casos (por evento)	0,5
Tentativas de originar chamadas que não resultem em comunicação com o número chamado, por motivo de congestionamento na rede, superior a 4% (por evento)	0,5

Prestação dos serviços abaixo dos valores mínimos de velocidade contratados, nos casos do SCM e SLDD	1,0
Interrupção da prestação dos serviços (para cada hora totalizada pela soma de interrupções), sem comunicação prévia e acordada com a CONTRATANTE	1,0

9.8. A cada registro de ocorrência será apurado sempre o somatório da pontuação decorrente das ocorrências acumuladas no período de 12 (doze) meses anteriores ao fato gerador. Esta pontuação servirá como base para que a CONTRATANTE aplique as seguintes sanções administrativas, de modo que, atingindo o quantum necessário à configuração de uma sanção, esta será imediatamente aplicada, observado o processo administrativo:

<b>Pontuação acumulada</b>	<b>Sanção</b>
1 (um) ponto	Advertência
2 (dois) pontos	Multa correspondente a 1% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
3 (três) pontos	Multa correspondente a 2% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
4 (quatro) pontos	Multa correspondente a 4% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
5 (cinco) pontos	Multa correspondente a 6% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
6 (seis) pontos	Multa correspondente a 8% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
7 (sete) pontos	Multa correspondente a 10% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
8 (oito) pontos	Rescisão Unilateral do Contrato

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

## **10. PRAZO DE VIGÊNCIA**

10.1 O prazo de vigência dos contratos para os serviços é de 12 meses, prorrogáveis até o limite máximo de 60 meses, nos termos da Lei nº 8.666/93.

## **11. DISPOSIÇÕES GERAIS**

11.1. Visando dar continuidade ao serviço público, os serviços contratados deverão ser ativados no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos a contar da assinatura do contrato, dentro do qual a CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias, tanto em sua rede quanto nas redes das Operadoras de Telefonia Pública e da CONTRATANTE, incluindo a publicação da faixa de numeração e o serviço de intercepção de chamadas.

11.2. A ativação dos serviços contratados deverá ser comunicada ao Fiscal de Contrato e, quando for o caso, realizada nas Unidades do DPF no Estado de Mato Grosso do Sul após sua autorização e sob sua supervisão e orientação.

11.3. As alterações de características técnicas decorrentes de alterações nas Centrais Telefônicas, nas Características de Conectividade, ou em outros fatores que impliquem em reconfiguração de recursos por parte da CONTRATADA serão efetivadas no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos a contar da solicitação da CONTRATANTE.

11.5. Ao término do contrato, a CONTRATADA prestará todo o apoio necessário à transição contratual, de forma a garantir a continuidade dos serviços prestados.

11.6. A Administração se reserva o direito de realizar as diligências necessárias para comprovação das informações e documentos apresentados pela CONTRATADA, bem como para garantir a boa execução do contrato.