



**MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA
COORDENAÇÃO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA**

Termo Nº 0033089/2017-CGA/COGAF/DIRAD

Belém-PA, 13 de novembro de 2017.

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DA INTRODUÇÃO

1.1. O presente Termo de Referência, elaborado pela Coordenação de Gestão Administrativa ó CGA da SUDAM, com a colaboração da DGES e CLC, reger-se-á pelas seguintes disposições normativas:

- Decreto Federal nº 3.555/00: art. 8º, inciso II;
- Lei 10.520: art. 3º, inciso I, II e III;
- Decreto Federal nº 5.450/05: art. 9º, inciso I, II e §2º;
- Lei 8.666/93: art. 6º, inciso IX (por analogia).
- IN SGMP/MPOG nº 05/17.

2. DO OBJETO

2.2. A definição do objeto é obrigatória em qualquer procedimento licitatório, sua especificação se dá por meio do termo de Referência, em conformidade com a redação do artigo 3º, inciso II, da Lei 10.520/02. Logo, um Termo de Referência com as informações necessárias e suficientes é a garantia de efetivação do princípio da economicidade na execução. Neste sentido passamos a definição do objeto que integra este documento:

2.3. Contratação de empresa para prestação de serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), nas modalidades a seguir: Local, provenientes de troncos digitais e bidirecionais, Longa-Distância Nacional (Intra-Regional e Inter-Regional) e Longa Distância Internacional, através do fornecimento e de todos os equipamentos necessários à prestação dos serviços (Central PABX, modems, conversores, meios de transmissão, etc...), a sua instalação e manutenção na Sede Administrativa da SUDAM, localizada na travessa Antonio Baena Nº 1113, bairro: Marco, Belém/PA, com os respectivos acessos DDR, conforme especificações e condições constantes neste documento e seus respectivos anexos.

3. DA CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. A contratação de pessoa jurídica para execução do serviço, objeto deste Termo de Referência, se enquadra como Serviço Comum para fins do disposto no artigo 1º, parágrafo único, da Lei 10.520/02 e artigo 2º, §1º, do Decreto 5.450/05, uma vez que possui padrões de desempenho e características gerais e específicas, usualmente encontradas no mercado.

4. DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

4.1. Todos os atos administrativos devem, necessariamente, ser motivados. Neste sentido, o Princípio da Motivação determina que a Administração deve justificar todos seus atos, apresentando as razões que o fizeram decidir sobre determinados fatos. Nessa senda, é indispensável a justificativa da contratação no processo administrativo não só em decorrência do princípio da motivação dos atos administrativos, como também, pelo artigo 3º da Lei nº 10.520/2002. Assim, passamos a justificar a necessidade desta contratação para a instituição:

4.2. O Governo Federal, como toda grande organização, tem gastos volumosos com serviços de telefonia e dados nos órgãos e entidades que o compõem. Os crescentes desafios colocados para o governo acabam induzindo a máquina administrativa e, conseqüentemente, dos gastos com seu governo. 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.

4.3. A contratação do serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) se faz necessária por tratar-se de serviço de cunho essencial para a manutenção do funcionamento adequado da SUDAM, no que tange a concretização de suas atividades diárias e comunicação entre as diversas áreas e desta Autarquia, assim como, com seus colaboradores em todo o território nacional e eventualmente internacional.

4.4. Considerando também que, para fiel execução de suas atividades *fins e meios*, a utilização de recursos de comunicação, via serviço de telefonia fixa comutada, são vitais para o alcance de suas obrigações institucionais. A descontinuidade da prestação desse serviço poderia causar a quebra de todo o planejamento estratégico da Autarquia.

4.5. Portanto, concluímos ser imperiosa a contratação de empresa especializada na prestação do serviço de telefonia fixa comutada, para assegurar a operacionalização integral das atividades da SUDAM de forma contínua, eficiente, flexível e segura.

5. DO OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

5.1. Pretende-se alcançar, com a presente contratação do Serviço de Telefonia Fixa Comutada, a combinação entre os menores custos possíveis da contratação do serviço em comento e o atendimento adequado das necessidades, ou seja, busca-se obter o melhor preço no mercado de oferta, a fim de contribuir para maior economicidade e eficiência na contratação e prestação do serviço para esta Autarquia Federal.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. Contratação de empresa especializada em fornecimento de serviço de telefonia devidamente habilitada junto a Agência Nacional de Telecomunicações ó ANATEL e cumpridora das obrigações contidas no contrato de concessão ou termo de autorização assinado com a ANATEL.

6.2. Contratação de empresa especializada em fornecimento de serviço de telefonia cumpridora dos preceitos estabelecidos nas normas e disciplinas legais listadas no item 1 deste documento.

6.3. Contratação de empresa especializada em fornecimento de serviço de telefonia que possua cobertura nas regiões geográficas constituídas dos Estados e/ou Municípios definidos pela ANATEL.

6.4. Contratação de empresa especializada em fornecimento de serviço de telefonia que presta Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) definido no Plano Geral de Outorga da ANATEL como serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefônica.

7. DA JUSTIFICATIVA DE AGLUTINAÇÃO DOS ITENS

7.1. De acordo com o Acórdão do TCU 1592/2013 ó Plenário, a escolha de se licitar por itens agrupados deve estar acompanhada de justificativa, devidamente fundamentada, da vantagem da escolha em atenção aos artigos 3º, § 1º, I, 15, IV e 23, §§ 1º e 2º, todos da Lei 8.666/1993.

7.2. A opção por agrupamento dos itens em 3 (três) grupos deve-se à peculiaridade dos serviços a serem contratados, que requerem emprego de tecnologia específica e padronizada para cada item, de forma a viabilizar a qualidade na prestação dos serviços, bem como a economicidade e eficiência, vez que os itens agrupados não tem funcionalidade de forma isolada, logo, não poderiam ser adjudicados para diferentes operadoras do serviço.

8. DOS ITENS QUE INTEGRAM O GRUPO

8.1. O serviço objeto desta contratação é composto por 11 (onze) itens, aglutinados de forma a constituir 3 (três) grupos, os quais serão ofertados por preço anual de cada item, mas que será considerado, para fins de classificação, menor valor global de cada grupo.

8.2. Tabela de relação dos itens que compõem os Grupos:

| Grupo | Item | Descrição | Unidades |
|-------|------|--|---------------------|
| 1 | 1 | Serviço telefônico local em chamadas fixo ó fixo | Minuto Tarifável |
| | 2 | Serviço telefônico local em chamadas fixo ó móvel | |
| | 3 | Instalação de entroncamento digital E1 | Unidade |
| | 4 | Assinatura entroncamento digital E1 - Mensal | |
| | 5 | Assinatura básica cinquentena DDR - Mensal | |
| 2 | 6 | Serviço telefônico DDD em chamadas intra-regional fixo -fixo | Minuto Tarifável |
| | 7 | Serviço telefônico DDD em chamadas intra-regional fixo ó móvel | |
| | 8 | Serviço telefônico DDD em chamadas inter-regional fixo ófixo | |
| | 9 | Serviço telefônico DDD emchamadas inter-regional fixo ó móvel | |
| 3 | 10 | Serviço telefônico DDI fixo -fixo | Minuto |

| | | |
|----|------------------------------------|-----------|
| 11 | Serviço telefônico DDI fixo ómóvel | Tarifável |
|----|------------------------------------|-----------|

9. DAS DEFINIÇÕES

9.1. Para efeito deste Termo de Referência, devem ser consideradas a seguintes definições:

- **AREA LOCAL** ó área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela ANATEL, segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade local;
- **SETOR** ó subdivisão geográfica das Regiões, constituídas de estados e/ou municípios, conforme definido no Plano Geral de Outorgas ó PGO;
- **SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)** ó definido no PGO como o serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia, subdivididos nas seguintes modalidades:
- **SERVIÇO LOCAL** ó aquele destinado à comunicação entre pontos fixos determinados situados em uma mesma área local;
- **SERVIÇO DE LONGA DISTÂNCIA INTRA-REGIONAL** - aquele destinado à comunicação entre pontos fixos determinados situados em áreas locais distintas, localizadas em uma mesma Região definida pelo PGO;
- **SERVIÇO DE LONGA DISTÂNCIA INTER-REGIONAL (NACIONAL)** ó aquele destinado à comunicação entre pontos fixos determinados situados em Áreas Locais distintas localizadas em diferentes Regiões, dentre aquelas definidas pelo PGO;
- **PERFIL DE TRÁFEGO** ó quantitativo médio anual em chamadas e minutos, de ligações telefônicas ocorridas, em função de determinados dias, horários, período de tempo, tipo de chamada e localidades ou área de numeração de origem e destino;
- **REGIÃO** ó divisão geográfica estabelecida no Plano Geral de Outorgas (PGO), aprovado pelo Decreto nº. 6.654, de 20.09.2008 (Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações prestado no regime público.);
- **PRESTADORA DE SERVIÇO TELEFÔNICO COMUTADO** ó empresa outorgada/autorizada para prestar serviço telefônico fixo comutado nas modalidades local, nacional ou internacional;
- **PLANO DE SERVIÇO** ó documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização de serviços eventuais e suplementares a eles inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de aplicação;
- **PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS** ó é o documento a ser utilizado para demonstrar o detalhamento das variáveis que incidem na formação do preço dos serviços;
- **ANATEL** ó Agência Nacional de Telecomunicações, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculado ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações e sede no Distrito Federal.

10. DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS QUE INTEGRAM OS GRUPOS

10.1. ITEM ó Serviço Telefônico Modalidade LOCAL ó Fixo-Fixo e Fixo Móvel.

10.1.1. O serviço telefônico fixo comutado na modalidade local compreende a realização de chamadas locais para telefones fixos e móveis, bem como a recepção de chamadas locais para telefones fixos e móveis, bem como a recepção de chamadas diretamente nos ramais (Discagem direta a Ramal ó DDR).

| Grupo | ITENS | DESCRIÇÃO DETALHADA |
|-------|-------|---------------------|
|-------|-------|---------------------|

| | | |
|----------|----------------|--|
| 1 | 01 e 02 | Serviço Telefônico fixo comutado na modalidade Local: ligações originadas da Área Local para telefones fixos nesta mesma área. |
|----------|----------------|--|

10.2. ITEM 6 Instalação de entroncamento digital E1 (30 canais)

10.2.1. Compreende o serviço de instalação dos equipamentos com todos os requisitos necessários para a prestação dos serviços.

| Grupo | ITENS | DESCRIÇÃO DETALHADA |
|--------------|--------------|--|
| 1 | 03 | Instalação de entroncamento digital E1 (30 canais) |

10.3. ITEM 6 Assinatura entroncamento digital E1 (30 canais) Mensal

10.3.1. Compreende o serviço de assinatura dos equipamentos instalados e necessários para a prestação dos serviços.

| Grupo | ITENS | DESCRIÇÃO DETALHADA |
|--------------|--------------|--|
| 1 | 04 | Assinatura entroncamento digital E1 - Mensal |

10.4. ITEM 6 Assinatura básica cinquentena DDR 6 Mensal

10.4.1. Compreende a assinatura do serviço DDR (Discagem Direta entre Ramais)

| Grupo | ITENS | DESCRIÇÃO DETALHADA |
|--------------|--------------|--|
| 1 | 05 | Assinatura básica cinquentena DDR - Mensal |

10.5. ITEM 6 Serviço Telefônico Modalidade LONGA DISTÂNCIA NACIONAL 6 Intra-regional 6 Fixo-Fixo e Fixo Móvel

10.2.1. Serviço intra-regional (Região I): ligações originadas do Pará para os Estados do Rio de Janeiro, Minas Gerais, Espírito Santo, Bahia, Sergipe, Alagoas, Pernambuco, Paraíba, Rio Grande do norte, Ceará, Piauí, Maranhão, Amapá, Amazonas e Roraima.

| Grupo | ITENS | DESCRIÇÃO DETALHADA |
|--------------|----------------|--|
| 2 | 06 a 07 | Serviço telefônico Longa Distância Nacional Intra-Regional 6 Fixo-Fixo e Fixo Móvel, seguindo as distâncias e seus respectivos degraus tarifários D1, D2 e D3. |

10.6. ITEM ó Serviço telefônico Modalidade LONGA DISTÂNCIA NACIONAL ó Inter-regional ó Fixo-Fixo e Fixo Móvel

10.6.1. O serviço telefônico fixo comutado na modalidade Longa Distância Nacional Inter-regional compreende o serviço inter-regional (da região I para Regiões II e III): ligações originadas da região I para as demais regiões nacionais.

| Grupo | ITENS | DESCRIÇÃO DETALHADA |
|--------------|----------------|---|
| 2 | 08 a 09 | Serviço telefônico Longa Distância Nacional Inter-regional, seguindo as distâncias e seus respectivos degraus tarifários D1, D2 e D3. |

10.7. ITEM ó Serviço telefônico fixo comutado ó Modalidade LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL ó Fixo-Fixo e Fixo Móvel

10.7.1. O serviço Telefônico na modalidade Longa Distância Internacional compreende as ligações originadas em telefones fixos para telefones fixos e telefones móveis no exterior.

| Grupo | ITENS | DESCRIÇÃO DETALHADA |
|--------------|----------------|--|
| 3 | 08 a 09 | Serviço telefônico na modalidade Longa Distância Internacional DDI Fixo-Fixo e fixo Móvel. |

11 DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

11.1. Os serviços objeto desta contratação deverão observar rigorosamente as especificações técnicas constantes neste documento:

As presentes especificações visam a:

11.1.1. Contratação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada Local, para atender as chamadas originadas na central telefônica instala na Sede Administrativa da SUDAM, em Belém/PA, com respectivos acessos DDR;

11.1.2. Contratação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada de longa distância Nacional, para atender as chamadas originadas para atender as chamadas originadas na central telefônica instala na Sede Administrativa da SUDAM, em Belém/PA;

11.1.3. Contratação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada de Longa Distância Internacional, para atender as chamadas originadas para atender as chamadas originadas na central telefônica instala na Sede Administrativa da SUDAM, em Belém/PA;

11.1.4. A empresa contratada fornecerá todo material, equipamentos, inclusive ferramentas de uso individual e mão-de-obra necessária à realização dos serviços;

11.1.5. Será de responsabilidade da empresa contratada o recolhimento de todos os encargos e impostos decorrentes da realização dos serviços.

11.1.6. A CONTRATADA deverá fornecer o cabeamento de interligação da sala, onde serão acomodados

os equipamento até o distribuidor geral e executar a ligação do DG do equipamento ao DG da concessionária e ao DG das redes internas previamente instaladas;

11.1.7. A CONTRATADA será responsável pela conexão dos equipamentos até o DG;

11.1.8. A CONTRATADA deverá efetuar a configuração necessária para que as ligações originadas pela SUDAM sejam sempre com o prefixo da Operadora vencedora do certame, dependendo do grupo, assim como, efetuar o bloqueio de ligações recebidas à cobrar.

12. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS PARA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. O serviço DDR é um serviço de telecomunicações que disponibiliza uma ou mais milhares numéricas na central da operadora, para ligações telefônicas diretas aos ramais PABAX no CONTRATANTE;

12.2. A contratação compreende também o fornecimento de todos os equipamentos necessários à prestação dos serviços (Central PABX, MODENS, CONVERSORES, MEIOS DE TRANSMISSÃO, etc.), a sua instalação e manutenção;

12.3. A estrutura de valores do serviço Acesso Digital e DDR compreende:

- Valor de instalação, cobrada uma única vez ao instalar o acesso;
- Valor mensal de prestação do serviço, compreendendo o direito ao uso 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- Valor mensal de disponibilização de números na central;
- Valor eventual para mudanças de endereços.

12.4. O CONTRATANTE disponibilizará a sua infraestrutura existente para a prestação do Serviço de Acesso Digital e DDR, em suas dependências, incluindo climatização e alimentação de energia no local de instalação dos equipamentos da CONTRATADA;

12.5. Em caso de inadequação dos aparelhos e equipamentos existentes na SUDAM para funcionalidade da tecnologia proposta, a CONTRATADA deverá, às suas expensas, fornecer os equipamentos necessários.

12.6. O CONTRATANTE pagará assinatura mensal e tráfego cursado no(s) entroncamento(s) contratado(s);

12.7. A incidência de novos tributos, alteração nas respectivas alíquotas vigentes ou na base de cálculo, acarretarão modificação correspondente nos valores contratados, sob Aditamento Contratual;

12.8. As alterações na configuração e características técnicas do serviço Acesso Digital e DDR, estabelecidas na vigência do Contrato Administrativo, poderão implicar em alteração do(s) valor(s), respeitando o limite previsto em lei;

12.9. A CONTRATADA se compromete a disponibilizar o serviço no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data de assinatura do Contrato Administrativo, sem interrupção dos serviços telefônicos no decorrer desse prazo;

12.10. A CONTRATADA se compromete a realizar a ampliação de ramais DDR nas centrais telefônicas, quando solicitada pela SUDAM, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data de solicitação da ampliação, sem interrupção dos serviços telefônicos no decorrer desse prazo;

12.11. A cobrança de serviço, pela CONTRATADA, terá início em até 15 (quinze) dias, decorridos da

data de instalação física do circuito, no distribuidor geral (DG) do CONTRATANTE.

13. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

13.1. Os serviços serão executados conforme discriminado abaixo:

13.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer para a CONTRATANTE nas 24 horas do dia, 07 dias por semana os serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), nas modalidades local, provenientes de troncos digitais e bidirecionais, longa distância nacional (Intra-Regional e Inter-Regional) e longa distância internacional, nas quantidades definidas no item 13 deste Termo de Referência, através do fornecimento e de todos os equipamentos necessários à prestação dos serviços (Central PABX, modens, conversores, meios de transmissão, etc.), a sua instalação e manutenção na Sede Administrativa da SUDAM, localizada na travessa Antonio Baena Nº 1113, bairro: Marco, Belém/PA, com os respectivos acessos DDR, nos prazos definidos abaixo:

13.1.1.1. **Instalação:** se necessária, deverá iniciar em 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato.

13.1.1.2. **Fornecimento do serviço:** imediatamente após o término da instalação.

13.1.1.3. **Manutenção:** disponibilizada imediatamente após o início do fornecimento do serviço.

14. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

14.1. Ficam estabelecidos como mecanismos de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:

14.1.1. A CONTRATADA deverá indicar, por escrito, no mínimo 01 (um) representante (consultor), com endereço fixo e telefone(s) atualizado(s), para atuar como preposto (se possível em Belém /PA), para que possa dirimir as dúvidas e solucionar problemas relativos aos serviços, constando os seguintes dados: nome completo, número do documento de identidade e do CPF.

14.1.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de atendimento técnico (*help desk*) gratuito, do tipo 0800, para abertura de chamados protocolados com o registro do problema relatado, numeração de controle, data e hora. O atendimento deverá ter seu funcionamento 24 (*vinete e quatro*) horas por dia, 07 (*sete*) dias na semana, incluindo sábados, domingos e feriados.

14.1.3. O prazo máximo para atendimento aos chamados técnicos não poderá ser superior a 04 (quatro) horas, a partir da abertura do chamado. O prazo máximo para resolução dos problemas, objeto do chamado técnico, deverá ser de 08 (oito) horas corridas, contadas a partir da abertura do chamado;

14.1.4. O atraso no cumprimento dos prazos referentes ao(s) chamado(s) técnico(s) sujeitará a CONTRATADA a desconto na fatura mensal por hora de atraso sobre o valor mensal do contrato, conforme ANEXO III deste Termo de Referência;

14.1.5. A qualquer momento, havendo dúvidas quanto à qualidade do serviço, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA relatório com a medição da taxa de erros, que deverá ser realizada em até 3 (três) dias úteis após a solicitação.

14.1.6. Para cada chamado técnico, a CONTRATADA deverá emitir relatório com, no mínimo, as seguintes informações:

- Data e horário da abertura do chamado;
- Data e horário do início do atendimento;
- Data e horário da solução dos problemas;

- Motivo da abertura do chamado;
- Problemas técnicos detectados;
- Intervenções técnicas realizadas.

14.1.7. Junto com a fatura mensal referente aos serviços prestados, a CONTRATADA deverá emitir relatório consolidado referente a todos os chamados técnicos no período.

14.2. Fica estabelecido como unidade de aferição de prestação dos serviços contratados o número de ligações efetuadas valorizadas através do minuto tarifável, conforme as definições do item 13 deste Termo de Referência, acrescidos os valores referentes às tributações legalmente estabelecidas para esta prestação de serviço.

14.2.1 A CONTRATADA deverá fornecer, mensalmente, ou quando solicitado, na forma determinada pelo CONTRATANTE, o demonstrativo de utilização dos serviços, por ramal de PABX e por linha ou tronco telefônico, bem como fornecer juntamente com as faturas impressas no respectivo mês, as faturas e contas em meio eletrônico, contendo o detalhamento das faturas e, ainda, acesso interativo (via internet), de modo que o Executor do Contrato possa acompanhar a evolução das contas.

14.2.2. A CONTRATADA deverá efetuar comunicação prévia, com intervalo de, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis, das paradas programadas para manutenção preventiva e adaptações na sua rede, considerando os seguintes limites para as paralisações:

- mensal de 3 (três) horas;
- anual de 24 (vinte e quatro) horas.
- As paradas programadas, atendidas as condições anteriores, não serão consideradas para a avaliação da disponibilidade dos serviços.

14.3. A CONTRATADA deverá garantir os padrões de desempenho na prestação dos serviços estabelecidos como indicadores mínimos de desempenho para aferição da qualidade do serviço prestado pela CONTRATADA no **Instrumento de Medição de Resultado (IMR)** constante deste Termo de Referência em seus Anexos II, III e IV.

15. DOS QUANTITATIVOS

15.1. Com fins meramente estimativos, informa-se os quantitativos abaixo:

| Grupo | Item | Descrição | Qtde Mensal | Qtde Anual | Valor Unit (R\$) | Valor Mensal (R\$) | Valor Anual (R\$) |
|-------|------|---|-------------|------------|------------------|--------------------|-------------------|
| 1 | 1 | Serviço telefônico local em chamadas fixo ó fixo | 8.000 | 96.000 | R\$ 0,10 | R\$ 800,00 | R\$ 9.600,00 |
| | 2 | Serviço telefônico local em chamadas fixo ó móvel | 7.000 | 84.000 | R\$ 0,81 | R\$ 5.670,00 | R\$ 68.040,00 |
| | 3 | Instalação de entroncamento digital E1 (*) | 1 | 12 | R\$ 1.383,93 | R\$ 1.383,93 | R\$ 1.383,93 |

| | | | | | | | |
|---------------------|----|--|-------|--------|--------------|---------------------|-----------------------|
| | 4 | Assinatura entroncamento digital E1 - Mensal | 1 | 12 | R\$ 1.064,10 | R\$ 1.064,10 | R\$ 12.769,24 |
| | 5 | Assinatura básica cinquentena DDR - Mensal | 6 | 72 | R\$ 177,61 | R\$ 1.065,68 | R\$ 12.788,16 |
| SUBTOTAL | | | | | | R\$ 9.983,71 | R\$ 104.581,33 |
| 2 | 6 | Serviço telefônico DDD em chamadas intra-regional fixo -fixo | 500 | 6.000 | R\$ 0,60 | R\$ 300,00 | R\$ 3.600,00 |
| | 7 | Serviço telefônico DDD em chamadas intra-regional fixo ó móvel | 400 | 4.800 | R\$ 0,53 | R\$ 212,00 | R\$ 2.544,00 |
| | 8 | Serviço telefônico DDD em chamadas inter-regional fixo ófixo | 2.500 | 30.000 | R\$ 0,60 | R\$ 1.500,00 | R\$ 18.000,00 |
| | 9 | Serviço telefônico DDD em chamadas inter-regional fixo ó móvel | 1.000 | 12.000 | R\$ 0,55 | R\$ 550,00 | R\$ 6.600,00 |
| SUBTOTAL | | | | | | R\$ 2.562,00 | R\$ 30.744,00 |
| 3 | 10 | Serviço telefônico DDI fixo -fixo | 100 | 1.200 | R\$ 3,33 | R\$ 333,00 | R\$ 3.996,00 |
| | 11 | Serviço telefônico DDI fixo ó móvel | 100 | 1.200 | R\$ 3,70 | R\$ 370,00 | R\$ 4.440,00 |
| SUBTOTAL | | | | | | R\$ 703,00 | R\$ 8.436,00 |
| VALOR GLOBAL | | | | | | | R\$ 143.761,33 |

(*) **OBS:** O valor de Instalação de entroncamento digital E1 é parcela única de valor unitário **R\$ 1.383,93 (um mil trezentos e oitenta e três reais e noventa e três centavos)** no ato na instalação do entroncamento digital.

14. DO PERFIL DE TRÁFEGO E PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

14.1. O Perfil de Tráfego e Planilha de Formação de Preços consta na tabela do Anexo I, a qual apresenta a quantidade estimada de minutos para cada item do grupo, a ser contratada segunda a necessidade da SUDAM.

14.2. A Licitante vencedora, por sua vez, deverá realizar todas as configurações necessárias, tanto em sua rede quanto nas redes das Operadoras de Telefonia pública, incluindo publicação da faixa de numeração e o serviço de interceptação de chamadas.

15. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E DO VALOR ESTIMADO

15.1. As despesas decorrentes das obrigações assumidas pelo objeto da licitação correrão no exercício de 2017, através da seguinte Dotação Orçamentária:

- UGR: 533013

- ND: 339039

- PI: 2017ADM0250

15.2. Foi realizada pesquisa de mercado junto às prestadoras de serviços de telefonia para verificação das tarifas de telefonia, assim como, pesquisa no Portal de Compras Governamentais - Comprasnet.

15.3. O valor estimado mensal com a contratação do serviço é de **R\$ 11.864,78 (onze mil oitocentos e sessenta e quatro reais e setenta e oito centavos).**

15.4. O total estimado para 12 (doze) meses de contrato é de **R\$ 143.761,33 (cento e quarenta e três mil setecentos e sessenta e um reais e trinta e três centavos).**

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da CONTRATADA:

16.1. Cumprir com as obrigações contidas no Contrato de Concessão ou Termo de Autorização assinado com a ANATEL, cuja cópia deverá ser apresentada para a CONTRATANTE, bem como dos dispositivos da Lei nº 8.666/93 atualizada, Lei nº 9.472/97, da IN/MARE/nº 18/97 e demais legislações correlatas expedidas pela ANATEL e pelo Ministério das Comunicações.

16.2. Possuir cobertura nas regiões geográficas constituídas dos Estados e/ou Municípios definidos pela ANATEL, segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade local;

16.3. Prestar Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) definido no PGO como serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefônica;

16.4. Apresentar plano de serviço - documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização de serviços eventuais e suplementares a eles inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de aplicação;

16.5. Apresentar plano básico de serviços ó plano de serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os usuários ou interessados no STFC;

16.6. Apresentar plano alternativo de serviço - entendido como plano de serviço de oferta opcional, disponibilizado pela operadora de SMP, o qual é de livre escolha do usuário;

16.7. Responsabilizar-se em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da prestação dos serviços objeto desta contratação, tais como salários, seguro contra acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, vale- transporte, vale-refeição e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Governo;

16.8. Responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE;

16.9. Responsabilizar-se por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;

16.10. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em decorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do CONTRATANTE;

16.11. Manter, durante toda a execução do contrato e em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação exigidas no ato convocatório;

16.12. Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo dos seus empregados, quando da prestação dos serviços, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento realizado pelo CONTRATANTE;

16.13. Repassar ao CONTRATANTE, durante o período de vigência do contrato, todos os preços e vantagens ofertadas ao mercado, inclusive os de horário reduzido, sempre que estes forem mais vantajosos do que os ofertados neste contrato;

16.14. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, bem, ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL, inclusive quanto aos preços praticados no CONTRATO;

16.15. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e, inclusive, às recomendações exigidas pela boa técnica;

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

16.17. Atender de imediato as solicitações do CONTRATANTE, iniciando o atendimento em no máximo 04 (quatro) horas corridas e corrigindo, no prazo máximo de 08 (oito) horas corridas, após o recebimento da notificação, qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados;

16.19. Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade durante a execução dos serviços, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessária;

16.20. Manter os seus técnicos, quando da execução dos serviços contratados, sujeitos às normas disciplinares do CONTRATANTE, porém sem qualquer vínculo empregatício com este órgão;

16.21. Manter, ainda, os seus técnicos identificados por crachá, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente qualquer um deles que seja considerado inconveniente á boa ordem e às normas disciplinares do CONTRATANTE;

16.22. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo CONTRATANTE, obrigando-se a atender de imediato, no prazo máximo de 24 horas contadas a partir da solicitação, todas as reclamações a

respeito da qualidade dos serviços prestados;

16.23. Providenciar para que os serviços telefônicos possam ocorrer com a máxima qualidade de recepção e transmissão, sem que haja congestionamento de tráfego;

16.24. Executar, sem ônus para o CONTRATANTE, os serviços de manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos que forem instalados nas dependências do mesmo, em decorrência dos serviços objeto deste contrato;

16.26. Comunicar a CONTRATANTE, durante a vigência do Contrato, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sempre que o representante indicado for substituído por outro de experiência equivalente ou superior;

16.27. Responsabilizar-se pela recuperação de danos eventualmente causados a CONTRATANTE ou a terceiros, quando da instalação de equipamentos e/ou prestação de serviços, bem como os serviços correlatos não citados;

16.28. Responsabilizar-se, sem ônus para a CONTRATANTE, por todo e qualquer tipo de serviço ou fornecimento de material que se faça necessário à continuidade da prestação dos serviços;

16.29. Bloqueios: bloquear ligações a cobrar (DDC). Impedir e responsabilizar-se, sem ônus para a CONTRATANTE, caso haja chamadas que gere faturas extras a pagar para a CONTRATANTE, tais como chamada DDD e DDI que utilize serviços de outras operadoras ou qualquer outro serviço que gere débito na conta da CONTRATANTE;

16.30. Prestar os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo-os sempre em perfeita ordem;

16.30.1. Assegurar à Administração o repasse dos descontos e ofertas pecuniárias, com tratamento isonômico, quando fornecidos aos outros usuários com o mesmo perfil de tráfego;

16.30.2. Entregar as faturas nos endereços indicados pela SUDAM;

16.30.3. Arcar com todos os ônus necessários à completa execução dos serviços;

16.30.4. Assumir inteira responsabilidade pela execução dos serviços que prestar;

16.30.5. Fornecer e utilizar sob sua inteira responsabilidade a competente e indispensável mão-de-obra habilitada, selecionada e necessária, atendidas, sempre e regularmente, todas as exigências legais pertinentes, como ônus trabalhistas, encargos sociais, tributos, indenizações e seguro contra acidentes;

16.30.6. Renegociar a oferta, no caso do mercado apresentar proposta de preços mais vantajosos;

16.30.7. Informar tarifas e preços, por escrito ou meio eletrônico, sempre que houver alteração(ões) de valor(es);

16.30.8. Não suspender o serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais, exceto o disposto no artigo 78, inciso XV, da lei nº 8.666/1993 e suas alterações;

16.30.9. Dar prévio conhecimento (antecedência mínima de 15 dias úteis) das condições de suspensão do serviço);

16.30.10. Ocorrendo mudança nos endereços dos locais de prestação dos serviços, executá-los nos novos endereços;

17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

A Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia - SUDAM, doravante denominada CONTRATANTE, além das obrigações resultantes da observância da Lei nº 8.666/1993 e suas alterações, deverá:

17.1. Comunicar à empresa vencedora todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a contratação do objeto licitado;

17.2. Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados;

17.3. Assegura-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho;

17.4. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA;

17.5. Assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado pelas demais prestadoras dos serviços, objeto da contratação, de forma a garantir que continuem sendo os mais vantajosos para a CONTRATANTE;

17.6. Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos pela CONTRATADA;

17.7. Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pela CONTRATANTE, não devem ser interrompidos;

17.8. Solicitar, sempre que julgar necessário, a comprovação do valor vigente das tarifas na data da emissão das contas telefônicas;

17.9. Emitir pareceres sobre os atos relativos à execução do Contrato, em especial quanto ao acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços, à exigência de condições estabelecidas nas especificações e à aplicação de sanções, alterações e repactuações do contrato;

17.10. Indicar as áreas onde os serviços serão executados;

17.11. Relacionar as instalações físicas, bem, ainda, os bens de sua propriedade colocados à disposição da CONTRATADA durante a prestação dos serviços, com a indicação do estado de conservação, se for o caso;

17.12. Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para prestação de serviços referentes ao objeto deste Termo de Referência, inclusive a eles disponibilizando as instalações e os equipamentos necessários à prestação desses serviços, quando necessário;

17.13. Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de comunicação;

17.14. Efetuar o pagamento nas condições estabelecidas contratualmente.

18. DO TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO

18.1. As obrigações decorrentes da presente licitação serão formalizadas por instrumento específico e escrito de contrato (do qual farão parte, independentemente de transcrição, o Edital e seus Anexos e a respectiva proposta) celebrado entre a União, representada pela Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia e a licitante vencedora, que observará os termos da Lei nº 8.666/1993 e da Lei nº 10.520/2002, do Edital e demais normas pertinentes, cuja minuta será submetida a exame prévio da Procuradoria Federal

junto à SUDAM;

18.2. Se a licitante vencedora não comprovar as condições de habilitação no ato da contratação, não apresentar a documentação exigida para celebração do contrato, ou recusar-se injustificadamente a firmar o instrumento de contrato em até 5 (cinco) dias úteis da convocação, poderá ser convocada outra licitante, desde que respeitada a ordem de classificação da licitação para, depois de comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, assinar o contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no edital e das demais cominações legais.

18.3. O contrato e seus eventuais aditamentos somente terão validade e eficácia depois de, respectiva e sucessivamente, aprovados pela Autoridade Superior Competente e publicados, por extrato, no Diário Oficial da União, retroagindo os efeitos dos atos de aprovação e publicação, uma vez que praticados, à(s) data(s) da(s) assinatura(s) do(s) instrumento(s).

18.4. Antes da celebração do contrato, a comprovação de regularidade do cadastramento no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF), será verificada pela SUDAM, por meio de consulta *online* ao referido sistema, devendo seu resultado ser impresso e juntado ao processo.

18.5. Caso a proponente homologada não esteja inscrita no SICAF, a sua inscrição nesse sistema deverá ser feita pela Administração, sem ônus para a proponente, antes da contratação, com base no reexame da documentação apresentada para habilitação, devidamente atualizada.

18.6. A inexecução e a rescisão do contrato será procedida de acordo com a Seção V, do Capítulo III ó *DOS CONTRATOS*, da Lei nº 8.666/1993;

18.7. Os procedimentos de rescisão contratual, tanto amigáveis, como os determinados por ato unilateral da CONTRATANTE, serão formalmente motivados, assegurados, à CONTRATADA, na segunda hipótese, a produção de contraditório e a dedução da ampla defesa, mediante prévia e comprovada intimação de intenção da Administração para que, se o desejar, a contratada apresente defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados de seu recebimento e, em hipótese de desacolhimento da defesa, interponha recurso hierárquico no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da intimação, comprovada a decisão rescisória.

19. DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

19.1.1 O Contrato Administrativo poderá sofrer alterações, obedecidas às disposições contidas no artigo 65, da Lei nº 8.666/1993.

20. DO REAJUSTE

20.1. Os preços poderão ser reajustados na data-base estabelecida pela Agência Nacional de Telecomunicações ó ANATEL, observando-se intervalo não inferior a 12 (doze) meses entre as datas-bases.

20.2. Os reajustes observarão os valores ou índices homologados pela ANATEL.

20.3. A Contratante deverá ser informada com antecedência sobre os reajustes e a Contratada deverá encaminhar cópias dos atos homologados pela ANATEL.

20.4. As reduções de tarifas concedidas pela ANATEL deverão ser repassadas à Contratante a partir da data estipulada para a vigência do ato.

21. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO ADMINISTRATIVO

21.1. O prazo de vigência do Contrato Administrativo será de 12 (doze) meses, contados da data da assinatura do citado instrumento, podendo ser prorrogado por igual período ou fração, mediante acordo entre as partes e celebração de termo aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses, incluindo os primeiros 12 (doze) meses de vigência, por tratar-se de serviços de caráter continuado, se não houver manifestação contrária a sua prorrogação, em conformidade com o disposto no artigo 57, inciso II, da lei nº 8.666/1993.

21.2. Esse prazo compreende a execução, liquidação e pagamento do objeto do contrato.

22. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO ADMINISTRATIVO

22.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistirão na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, devendo ser exercidos por um representante da Administração, especialmente designado na forma dos artigos 67 e 73, da Lei nº 8.666/1993;

22.2. A fiscalização dos serviços seguirá o disposto no Anexo VIII da IN IN SGMP/MPOG nº 05/17;

22.3. A fiscalização será exercida no interesse da Administração e não exclui e nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades e, na sua ocorrência, não implica como responsabilidade do Poder Público ou de seus agentes e prepostos;

22.4. Quaisquer exigências da fiscalização do contrato, inerentes ao seu objeto, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA.

23. DO PAGAMENTO

23.1. As condições de pagamento dos serviços prestados pela CONTRATADA serão executadas conforme o determinado no item 23 do Edital.

24. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

24.1 É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/por 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.

25. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

25.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

25.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

25.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;

25.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;

25.1.4. comportar-se de modo inidôneo; e

25.1.5. cometer fraude fiscal.

25.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

25.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

1. Multa de:

25.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

25.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem anterior ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

25.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

25.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

25.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

25.2.2.6. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

25.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos.

25.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

25.2.5. 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 causados.

25.3. As sanções previstas nos subitens 25.2.1, 25.2.3, 25.2.4 e 25.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

25.4. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

| GRAU | CORRESPONDÊNCIA |
|------|--|
| 1 | 0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato |

| | |
|---|--|
| 2 | 0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 3 | 0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 4 | 1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 5 | 3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato |

Tabela 2

| INFRAÇÃO | | |
|------------------------------------|--|------|
| ITEM | DESCRIÇÃO | GRAU |
| 1 | Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais, por ocorrência; | 05 |
| 2 | Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento; | 04 |
| 3 | Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia; | 03 |
| 4 | Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia; | 02 |
| Para os itens a seguir, deixar de: | | |
| 5 | Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência; | 02 |
| 6 | Substituir empregado alocado que não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia; | 01 |
| 7 | Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência; | 03 |

| | | |
|---|--|----|
| 8 | Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato; | 01 |
| 9 | Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA | 01 |

25.5 Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

25.5.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

25.5.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

25.5.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

25.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

25.7. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

25.8. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

26. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

26.1. Este Termo de Referência é parte integrante e inseparável do Edital e seus anexos;

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

26.3. O disposto neste Termo de Referência prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes, quanto ao sigilo de informações.

27. DOS ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

27.1. São partes integrantes deste Termo de Referência:

- ANEXO I ó PERFIS DE TRÁFEGO.
- ANEXO II - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) ó INDICADOR 01.
- ANEXO III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) ó INDICADOR 02.
- ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) ó INDICADOR 03.

28. DO SETOR RESPONSÁVEL PELO TERMO DE REFERÊNCIA E FISCALIZAÇÃO

28.1. Coordenação de Gestão Administrativa (CGA).

Belém, 20 de outubro de 2017.

Ivan Lima Araujo

Analista Técnico Administrativo

SIAPE: 2348493

ANEXO I ó PERFIS DE TRÁFEGO

| ITEM ó Modalidade - Ligações LOCAIS: | | | |
|--------------------------------------|------------|-----------------|--------------------------------|
| Item | Serviço | HORÁRIO | QTD. MENSAL ESTIMADA (MINUTOS) |
| 1 | FIXO-FIXO | NORMAL+REDUZIDO | 8.000 |
| 2 | FIXO-MÓVEL | | 7.000 |

| ITEM - Modalidade ó INSTALAÇÃO DE ENTRONCAMENTO DIGITAL E1 30 LINHAS | |
|--|--|
| Item | QTDE MENSAL ESTIMADA DE ENTRONCAMENTO E1 30 LINHAS |
| 3 | 1 |

| ITEM - Modalidade ó ASSINATURA DE ENTRONCAMENTO DIGITAL E1 30 LINHAS MENSAL | |
|---|--|
| Item | QTDE MENSAL ESTIMADA DE ENTRONCAMENTO E1 30 LINHAS |
| 4 | 1 |

| | |
|---|--|
| ITEM - Modalidade ó ASSINATURA BÁSICA CINQUENTENA DDR ó MENSAL (50 RAMAIS) | |
| Item | QTDE MENSAL ESTIMADA DE CINQUENTENA DDR (50 RAMAIS) |
| 5 | 6 |

| | | | |
|--|----------------|-----------------|---------------------------------------|
| ITEM - Modalidade - Ligações LONGA DISTÂNCIA NACIONAL (INTRA-REGIONAL): | | | |
| Item | Serviço | HORÁRIO | QTD. MENSAL ESTIMADA (MINUTOS) |
| 6 | FIXO-FIXO | NORMAL+REDUZIDO | 500 |
| 7 | FIXO-MÓVEL | | 400 |

| | | | |
|--|----------------|-----------------|---------------------------------------|
| ITEM - Modalidade - Ligações LONGA DISTÂNCIA NACIONAL (INTER-REGIONAL): | | | |
| Item | Serviço | HORÁRIO | QTD. MENSAL ESTIMADA (MINUTOS) |
| 8 | FIXO-FIXO | NORMAL+REDUZIDO | 2.500 |
| 9 | FIXO-MÓVEL | | 1.000 |

| | | | |
|---|----------------|----------------|---------------------------------------|
| ITEM - Modalidade ó Ligações LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL | | | |
| Item | Serviço | HORÁRIO | QTD. MENSAL ESTIMADA (MINUTOS) |

| | | | |
|----|-----------------------------------|---------------|-----|
| 10 | Serviço telefônico DDI fixo -fixo | NORMAL | 100 |
| 11 | Serviço telefônico DDI fixo móvel | + REDUZIDO | 100 |

ANEXO II

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

| Indicador 1 | |
|--|--|
| Nº 01 - Prestação dos serviços de telefonia dentro da periodicidade especificada. | |
| Item | Descrição |
| Finalidade | Garantir que os serviços sejam disponibilizados durante todo o período especificado |
| Meta a cumprir | 100% de realização dos serviços dentro da periodicidade especificada |
| Instrumento de Medição | Percepção da qualidade e disponibilidade dos serviços |
| Forma de acompanhamento | Verificação por parte de servidor da SUDAM, em planilha própria para acompanhamento de possíveis interrupções e falhas na prestação dos serviços, o prazo para regularização e intervalo temporal entre elas. |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | <p>Cálculo:</p> $\frac{\text{(total em horas (serviços) efetivamente disponível no mês (d" u))}}{\text{total em horas (serviços) esperados no mês)}} * 100$ <p>Considerando:</p> <p>a. Dias úteis no mês (d.u.)</p> <p>b. Expediente (das 08:00h às 17:00h) = 09h/dia</p> |

| | |
|--------------------------------------|---|
| Início de Vigência | Data da assinatura do contrato |
| Faixas de ajuste no pagamento | 96% a 100% = 100% da fatura 86% ô 95% = 90% da Fatura 80% ô 85% = 80% da Fatura |
| Sanções | Igual ou baixo de 79% ô multa de 0,2% até 4% sobre o valor do contrato pela inexecução parcial. |
| Observações | |

ANEXO III

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

| Indicador 2 | |
|--|---|
| Nº 02 ô Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto no prazo de 24h por intermédio de consultor designado para acompanhamento do contrato. | |
| Item | Descrição |
| Finalidade | Garantir que as informações e esclarecimentos sejam prestados com prontidão e tempestividade |
| Meta a cumprir | 100% informações e esclarecimentos prestados dentro do prazo |
| Instrumento de medição | Planilha analítica que registre o horário das mensagens eletrônicas solicitando as informações e esclarecimentos, protocolo geral no atendimento da contratada e/ou contato por telefone através do número indicado conforme cláusula 6.3 e o horário de resposta da contratada de forma a demonstrar o tempo de espera do atendimento. |
| Forma de acompanhamento | Verificação por parte de servidor da SUDAM o intervalo temporal entre o pedido de informação e esclarecimento e o retorno da contratada. |
| Periodicidade | Mensal |

ANEXO IV

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

| Indicador 3 | |
|--|---|
| Nº 03 - atendimento aos chamados técnicos. | |
| Item | Descrição |
| Finalidade | Garantir que as manutenções corretivas relacionadas à prestação de serviços de telefonia para a SUDAM sejam realizadas em tempo hábil, sem comprometer qualitativamente as atividades da autarquia. |
| Meta a cumprir | <p>- Atendimento aos chamados técnicos em prazo inferior a 04 (quatro) horas corridas a partir da abertura do chamado.</p> <p>- Resolução dos problemas apontados no chamado técnico em prazo inferior a 08 (oito) horas corridas, contadas a partir da abertura do chamado.</p> |
| Instrumento de medição | <p>- Registro do chamado técnico no protocolo geral no atendimento da contratada e/ou contato por telefone através do número indicado conforme cláusula 14.1.2 e o horário de resposta da contratada de forma a demonstrar o tempo de espera do atendimento.</p> <p>- Registro do chamado técnico no protocolo geral no atendimento da contratada e/ou contato por telefone através do número indicado conforme cláusula 14.1.2 e o horário de resolução dos problemas apontados no chamado técnico de forma a demonstrar o tempo de espera da resolução.</p> |
| Forma de acompanhamento | Verificação por parte de servidor da SUDAM o intervalo temporal entre a data e hora do registro do chamado e os retornos da contratada. |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | <p>1) Início de Atendimento: HA ó A = , > ou < 4h.</p> <p>HA (hora de início de atendimento ao chamado) ó A (hora da abertura do chamado) =, > ou < de 4 (quatro) horas.</p> <p>2) Resolução do Problema: HR ó A = , > ou < 4h.</p> <p>HR (hora de resolução do problema descrito no chamado) ó A (hora da abertura do chamado) =, > ou < de 8 (oito) horas.</p> |

| | |
|--------------------------------------|---|
| Início de Vigência | Data da assinatura do contrato |
| Faixas de ajuste no pagamento | <p>1) Início de Atendimento:</p> <p>< ou = a 4h: 100% da fatura</p> <p>> 4h: 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do contrato por cada hora de atraso;</p> <p>2) Resolução do Problema:</p> <p>< ou = a 8h: 100% da fatura</p> <p>> 8h: 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do contrato por cada hora de atraso;</p> |
| Observações | |



Documento assinado eletronicamente por **Ivan Lima Araujo, Analista Técnico Administrativo**, em 13/11/2017, às 12:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.sudam.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0033089** e o código CRC **B1A9B0D4**.