



MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS - MDIC
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS - SUFRAMA
Avenida Ministro Mário Andreazza, 1.424, - Bairro Distrito Industrial Marechal Castello Branco, Manaus/AM, CEP 69075-830
Telefone: 9233217200 e Fax: 9233217200 - www.suframa.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 52710.001621/2016-73

TERMO DE REFERÊNCIA

SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA – STFC

PREGÃO PRESENCIAL, ELETRÔNICO

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTÍNUO SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC), na modalidade local, que compreende a realização de chamadas locais para telefones fixos e móveis, através de entroncamento digital com disponibilização de PABX Virtual, e também por meio de Linhas Diretas Não Residenciais, para atender toda a estrutura da Superintendência da Zona Franca de Manaus – SUFRAMA, nos estados do Amazonas, Acre, Amapá, Rondônia, Roraima e o Distrito Federal, mediante Licitação, na modalidade Pregão Eletrônico, do tipo Menor Preço por Grupo, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas, estabelecidas neste Termo de Referência e seus Anexos.

1.2. O objeto deste Termo de Referência é composto por Itens, divididos em 2 dois Grupos. Devendo os lances do certame serem oferecidos por item, mas considerando para fins de classificação o Menor Valor Global resultante em cada grupo de itens.

1.3. As quantidades mensais estimadas referem-se a valores baseados em estudo de tráfego real e devem ser utilizadas, como referência, para elaboração da proposta de preços.

1.4. A utilização do perfil de tráfego dar-se-á de acordo com a real necessidade de utilização dos serviços pelos usuários. Portanto, em hipótese alguma haverá pagamentos por serviços não utilizados, incluindo-se assinaturas de códigos de acesso não habilitados.

1.5. Estimativa de consumo: A despesa contratual global estimada é de R\$ R\$ 505.976,17 (quinhentos e cinco mil, novecentos e setenta e seis reais e dezessete centavos), detalhada nas Tabelas seguintes: Resultado da pesquisa de mercado (0313768), realizada em conformidade com o Decreto nº 2.271, de 07/07/1997 e Instrução Normativa do MP/SLTI nº 05, de 27 de junho de 2014, também estão elencados nas Tabelas, todos os Grupos de Itens da Licitação.

GRUPO 1 – SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA – STFC.					
MODALIDADE LOCAL: LINHAS COM TECNOLOGIA DE PABX VIRTUAL					
ITEM 01 – Manaus (Amazonas)					
Nº	ESPECIFICAÇÃO	UND.	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	(FF) Chamada Local Fixo-Fixo, com PABX Virtual	MINUTO	179.627	R\$ 0,46	R\$ 82.029,66
2	(FM) Chamada Local Fixo-Móvel, com PABX Virtual	MINUTO	58.141	R\$ 0,77	R\$ 44.962,37
3	Instalação de Linha com tecnologia PABX Virtual (STFC)	UNIDADE	323	R\$ 30,27	R\$ 9.776,13
4	Assinatura Linha de PABX Virtual (STFC)	UNIDADE	3.876	R\$ 72,01	R\$ 279.123,68
CUSTO ESTIMADO DO ITEM 01 PARA O PERÍODO DE 12 MESES					R\$ 415.891,85
ITEM 02 – Rio Branco (Acre)					
Nº	ESPECIFICAÇÃO	UND.	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	(FF) Chamada Local Fixo-Fixo, com PABX Virtual	MINUTO	3.767	R\$ 0,46	R\$ 1.720,26
2	(FM) Chamada Local Fixo-Móvel, com PABX Virtual	MINUTO	3.295	R\$ 0,77	R\$ 2.548,13
3	Instalação de Linha com tecnologia PABX Virtual (STFC)	UNIDADE	4	R\$ 30,27	R\$ 121,07
4	Assinatura Linha de PABX Virtual (STFC)	UNIDADE	48	R\$ 72,01	R\$ 3.456,64
CUSTO ESTIMADO DO ITEM 02 PARA O PERÍODO DE 12 MESES					R\$ 7.846,10
ITEM 03 – Macapá (Amapá)					
Nº	ESPECIFICAÇÃO	UND.	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	(FF) Chamada Local Fixo-Fixo, com PABX Virtual	MINUTO	5.366	R\$ 0,46	R\$ 2.450,47

2	(FM) Chamada Local Fixo-Móvel, com PABX Virtual	MINUTO	839	R\$ 0,77	R\$ 648,83
3	Instalação de Linha com tecnologia PABX Virtual (STFC)	UNIDADE	7	R\$ 30,27	R\$ 211,87
4	Assinatura Linha de PABX Virtual (STFC)	UNIDADE	84	R\$ 72,01	R\$ 6.049,12
CUSTO ESTIMADO DO ITEM 03 PARA O PERÍODO DE 12 MESES					R\$ 9.360,29
ITEM 04 – Brasília (Distrito Federal)					
Nº	ESPECIFICAÇÃO	UND.	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	(FF) Chamada Local Fixo-Fixo, com PABX Virtual	MINUTO	3.519	R\$ 0,46	R\$ 1.607,01
2	(FM) Chamada Local Fixo-Móvel, com PABX Virtual	MINUTO	2.376	R\$ 0,77	R\$ 1.837,44
3	Instalação de Linha com tecnologia PABX Virtual (STFC)	UNIDADE	3	R\$ 30,27	R\$ 90,80
4	Assinatura Linha de PABX Virtual (STFC)	UNIDADE	36	R\$ 72,01	R\$ 2.592,48
CUSTO ESTIMADO DO ITEM 04 PARA O PERÍODO DE 12 MESES					R\$ 6.127,73
ITEM 05 – Porto Velho (Rondônia)					
Nº	ESPECIFICAÇÃO	UND.	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	(FF) Chamada Local Fixo-Fixo, Linha não residencial	MINUTO	5.655	R\$ 0,46	R\$ 2.582,45
2	(FM) Chamada Local Fixo-Móvel, Linha não residencial	MINUTO	4.409	R\$ 0,77	R\$ 3.409,63
3	Instalação de Linha com tecnologia PABX Virtual (STFC)	UNIDADE	7	R\$ 30,27	R\$ 211,87
4	Assinatura Linha de PABX Virtual (STFC)	UNIDADE	84	R\$ 72,01	R\$ 6.049,12
CUSTO ESTIMADO DO ITEM 05 PARA O PERÍODO DE 12 MESES					R\$ 12.253,06
ITEM 06 – Boa Vista (Roraima)					
Nº	ESPECIFICAÇÃO	UND.	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	(FF) Chamada Local Fixo-Fixo, Linha não residencial	MINUTO	1.662	R\$ 0,46	R\$ 758,98
2	(FM) Chamada Local Fixo-Móvel, Linha não residencial	MINUTO	2.379	R\$ 0,77	R\$ 1.839,76
3	Instalação de Linha com tecnologia PABX Virtual (STFC)	UNIDADE	4	R\$ 30,27	R\$ 121,07
4	Assinatura Linha de PABX Virtual (STFC)	UNIDADE	48	R\$ 72,01	R\$ 3.456,64
CUSTO ESTIMADO DO ITEM 06 PARA O PERÍODO DE 12 MESES					R\$ 6.176,45
ESTIMATIVA GRUPO 1 PARA 12 MESES				R\$ 457.655,48	
GRUPO 2 – SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA – STFC. MODALIDADE LOCAL: LINHAS DIRETAS NÃO RESIDENCIAIS.					
ITEM 07 – Itacoatiara e Tabatinga (Amazonas)					
Nº	ESPECIFICAÇÃO	UND.	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	(FF) Chamada Local Fixo-Fixo, Linha não residencial	MINUTO	779	R\$ 0,11	R\$ 83,09
2	(FM) Chamada Local Fixo-Móvel, Linha não residencial	MINUTO	144	R\$ 0,85	R\$ 120,00
3	Instalação de Linha não residência (STFC)	UNIDADE	4	R\$ 47,56	R\$ 190,23
4	Assinatura de Linha não residência (STFC)	UNIDADE	48	R\$ 79,78	R\$ 3.829,60
CUSTO ESTIMADO DO ITEM 01 PARA O PERÍODO DE 12 MESES					R\$ 4.222,92
ITEM 08 – Cruzeiro do Sul e Brasiléia (Acre)					
Nº	ESPECIFICAÇÃO	UND.	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	(FF) Chamada Local Fixo-Fixo, Linha não residencial	MINUTO	6.656	R\$ 0,11	R\$ 709,97
2	(FM) Chamada Local Fixo-Móvel, Linha não residencial	MINUTO	2.316	R\$ 0,83	R\$ 1.930,00
3	Instalação de Linha não residência (STFC)	UNIDADE	4	R\$ 47,56	R\$ 190,23

4	Assinatura de Linha não residência (STFC)	UNIDADE	48	R\$ 79,78	R\$ 3.829,60
5	Mudança de endereço	UNIDADE	2	R\$ 47,56	R\$ 95,11
CUSTO ESTIMADO DO ITEM 02 PARA O PERÍODO DE 12 MESES					R\$ 6.754,91
ITEM 09 – Santana (Amapá)					
Nº	ESPECIFICAÇÃO	UND.	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	(FF) Chamada Local Fixo-Fixo, Linha não residencial	MINUTO	915	R\$ 0,11	R\$ 97,60
2	(FM) Chamada Local Fixo-Móvel, Linha não residencial	MINUTO	352	R\$ 0,82	R\$ 293,33
3	Instalação de Linha não residência (STFC)	UNIDADE	2	R\$ 39,00	R\$ 95,11
4	Assinatura de Linha não residência (STFC)	UNIDADE	24	R\$ 76,09	R\$ 1.914,80
CUSTO ESTIMADO DO ITEM 03 PARA O PERÍODO DE 12 MESES					R\$ 2.400,85
ITEM 10 – Guajará-Mirim, Ji-Paraná e Vilhena (Rondônia)					
Nº	ESPECIFICAÇÃO	UND.	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	(FF) Chamada Local Fixo-Fixo, Linha não residencial	MINUTO	21.234,00	R\$ 0,11	R\$ 2.264,96
2	(FM) Chamada Local Fixo-Móvel, Linha não residencial	MINUTO	12.757,00	R\$ 0,83	R\$ 10.715,88
3	Instalação de Linha não residência (STFC)	UNIDADE	21	R\$ 44,38	R\$ 1.105,65
4	Assinatura de Linha não residência (STFC)	UNIDADE	252	R\$ 77,27	R\$ 20.855,52
CUSTO ESTIMADO DO ITEM 04 PARA O PERÍODO DE 12 MESES					R\$ 34.942,01
ESTIMATIVA GRUPO 2 PARA 12 MESES				R\$ 48.320,69	
ESTIMATIVA GLOBAL (GRUPO 1 + GRUPO 2) PARA 12 MESES				R\$ 505.976,17	

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. O Serviço de Telefonia Fixa Comutada – STFC, definido no Plano Geral de Outorgas (PGO), como serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se a comunicação entre pontos fixos determinados, enquadra-se na categoria de bens e serviços comuns, de que trata a Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e o Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado.

2.2. A telefonia fixa é a principal ferramenta de comunicação usada na Administração Pública atual, tem papel de destaque e importância fundamental na integração das diversas divisões dentro do ambiente interno e ambiente externo, fomentando a troca de informações para a correta tomada de decisão, dessa forma, proporcionando dinamicidade para o alcance dos objetivos e metas organizacionais.

2.3. Trata-se assim, de serviço essencial às atividades executadas na Sede, Anexos e Unidades Descentralizadas da Superintendência da Zona Franca de Manaus – SUFRAMA e dessa forma sua interrupção interfere diretamente no desenvolvimento das mesmas. Com o intuito de dar continuidade aos serviços, faz-se necessária a realização de nova contratação e manutenção desses serviços.

2.4. A contratação dos serviços tem por prioridade integrar as diversas plataformas de trabalho que a SUFRAMA diariamente rege de sua Sede, compostas, desde equipes de trabalho *in loco*, Áreas de Vitorias, Anexos, Coordenações Regionais, Áreas de Livre Comércio e uma Coordenação Geral de Representação Institucional em Brasília – DF. Além de atender as demandas com seus fornecedores, servidores, colaboradores e toda comunidade em geral, sempre focando na sua missão institucional que é: “Promover o desenvolvimento econômico regional, mediante geração, atração e consolidação de investimentos, apoiado em educação, ciência, tecnologia e inovação, visando à integração nacional e inserção internacional competitiva.”

2.5. Com isso a SUFRAMA pretende continuar atendendo as demandas por ligações de telefonia fixa de toda as suas frentes de trabalho, consolidando cada vez mais sua influência nas localidades descentralizadas, construindo por meio de uma rede de comunicação eficiente; ações de desenvolvimento e dinamizando suas atividades administrativas.

2.6. A escolha da tecnologia de PABX Virtual para a entrega do serviço de telecomunicações por meio de transmissão de voz e de outros sinais, denominado Telefonia Fixa Comutada (STFC), na modalidade local, aplicada para os locais descritos no item anterior, visa reduzir custos com o contrato de manutenção da CENTRAL TELEFÔNICA marca ALCATEL-LUCENT de propriedade da Suframa, reduzir custos com o fornecimento de Central PABX pela CONTRATADA, em comodato, e reduzir custos com o contrato dos serviços de telefonistas. Contribuindo, assim, para a redução dos gastos governamentais.

2.7. Para os locais distantes das principais capitais, o serviço de telecomunicações por meio de transmissão de voz e de outros sinais, denominado Telefonia Fixa Comutada (STFC), na modalidade local, poderão ser entregues por intermédio de linhas diretas, caso não sejam contemplados pela tecnologia de PABX Virtual, em função da logística/estrutura precária e falta de demanda que justifique o investimento.

2.8. O itens 2.6 e 2.7 tratam do mesmo serviço, Telefonia Fixa Comutada (STFC), na modalidade local, e diferenciam-se na forma de entrega do serviço de telecomunicações por meio de transmissão de voz e de outros sinais.

2.9. Alinhamento Estratégico

Id	Objetivo Estratégico da Contratação	Id	Necessidades Elencadas no PDTIC
----	-------------------------------------	----	---------------------------------

OE 10.1.1	Garantir a efetividade e usabilidade dos Sistemas e Serviços de TIC	0213663	Aquisição incluída no PDTIC através de reunião do COMITÊ de TIC, registrada pela Ata 0213663.
OE 10.2.4	Garantir Infraestrutura de TIC para utilização dos usuários das Áreas de Negócio da SUFRAMA		

3. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.1. O serviço a ser contratado é considerado comum, pois seus padrões podem ser objetivamente definidos conforme especificações usuais no mercado.
- 3.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto n.º 2.271, de 1997, 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.
- 3.3. 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.
- 3.4. A contratação de pessoa jurídica para a execução dos serviços objeto deste Termo de Referência encontra amparo na Lei n.º 9.472, de 16/07/1997, no Decreto n.º 6.654, de 20/11/2008, nas Resoluções n.º 426 e anexos, de 9/12/2005, n.º 532, e anexos, de 03/08/2009, n.º 458 e anexos, de 08/02/2007 e, n.º 263 e anexo, de 08/06/2001, além do Dec. n.º 2.271, de 07/07/1997. Sequencialmente o processo licitatório observará as normas e procedimentos administrativos constantes na Lei n.º 10.520, de 17/07/2002, as normas e procedimentos contidos no Decreto n.º 5.450 de 31/05/2005, especialmente no seu artigo 4º, por se tratar de serviço comum, e subsidiariamente as normas da Lei n.º 8.666, de 21/06/1993 e suas alterações, Instrução Normativa SEGES/MP n.º 05 de 25/05/2017 e suas alterações, bem como demais normas contidas no Edital.

4. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1. A demanda da SUFRAMA tem como base as seguintes características:
- 4.1.1. Chamadas de modalidade Local, tipo fixo-fixo e;
- 4.1.2. Chamadas de modalidade Local, tipo fixo-móvel (VC1).
- 4.1.3. Nas capitais dos estados do Amazonas, Acre, Amapá, Rondônia, Roraima e em Brasília as Chamadas Locais serão efetuadas por entroncamento digital com disponibilização de tecnologia PABX Virtual, disposto no Grupo 1 nas Tabelas do item 1.
- 4.1.4. Nas demais áreas de atuação da SUFRAMA as Chamadas Locais serão efetuadas por meio de Linhas Diretas Não Residenciais – NRES, disposto no Grupo 2 nas Tabelas do item 1.
- 4.1.5. Os serviços tanto do Grupo1 quanto do Grupo 2, precisarão de pagamento único de Instalação (ou Habilitação ou mesmo Programação) de Linha que deverá ocorrer na primeira fatura.
- 4.1.6. O STFC na modalidade local, dos 2 (dois) Grupos, prevê pagamento mensal de Assinatura de Linha.
- 4.1.7. A proponente deverá disponibilizar suporte técnico via telefone tipo 0800 para atendimento de solicitações de manutenção dos serviços contratados. As ligações para este Suporte Técnico deverão ser gratuitas, sem qualquer custo para a SUFRAMA. A proponente deverá disponibilizar atendimento para as seguintes exigências:
- 4.1.8. Atendimento de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana;
- 4.1.9. Feedback constante até que o problema seja considerado resolvido.
- 4.1.10. O tempo para resolução dos problemas nas capitais será de 4 horas e nas demais localidades, 6 horas. Para efeito de contagem de tempo será considerado o horário de funcionamento da SUFRAMA, de acordo com sua localidade. Os registros das chamadas serão feitos por *Call Center* ou e-mail.
- 4.2. Os serviços a serem prestados destinam-se ao atendimento de necessidades de comunicação de voz e deverão ser prestados nos endereços a seguir:
- 4.2.1. **Estado do Amazonas**
- I - Sede da SUFRAMA, situada na Avenida Ministro Mário Andreazza, n.º 1.424 – Distrito Industrial – CEP. 69075-830, Manaus/AM;
 - II - Prédio Anexo I, situado na Av. Ministro Mario Andreazza, n.º 880, – Distrito Industrial – CEP. 69075-830, Manaus/AM;
 - III - Prédio Anexo II, situado na Av. Ministro Mário Andreazza, n.º 650, – Distrito Industrial – CEP. 69075-830, Manaus/AM;
 - IV - Área de Livre Comércio de Tabatinga – ALCTB, Avenida da Amizade, n.º 58, Bairro Centro, CEP. 69.640-000;
 - V - Coordenação Regional de Itacoatiara – COREITA, situada na Rua Rui Barbosa, Centro, n.º 367 CEP 69.100-000, Itacoatiara/AM.
- 4.2.2. **Estado do Acre**
- I - Coordenação Regional de Rio Branco/AC – BR 364, Km 0, n.º 4045 – Bairro Corrente, CEP. 69.902-260;
 - II - Coordenação Regional de Cruzeiro do Sul/AC – Rua Paraíba, S/N.º - Porto do Governo – Bairro Remanso, CEP. 69.980-000.
 - III - Área de Livre Comércio de Brasília/AC – Avenida Geny Assis, Nº 458 – Bairro: Centro de Brasília – CEP. 69.932-000.
 - IV - Área de Livre Comércio de Epitaciolândia/AC – BR 317, km 02, S/Nº, CEP. 69932-000
- 4.2.3. **Estado do Amapá**
- I - Área de Livre Comércio de Macapá/ALCMS – Avenida General Gurjão, Nº 573 – Bairro: Centro – CEP. 68900-050.
 - II - Área de Livre Comércio de Santana/ALCMS – Posto de Fiscalização da SEICOM, Rodovia Macapá-Mazagão, nº 1.227, Distrito Industrial, CEP: 68.929-509.
- 4.2.4. **Estado de Rondônia**
- I - Coordenação Regional de Porto Velho/RO – Avenida Governador Jorge Teixeira, n.º 1037, Bairro Nossa Senhora das Graças, Cep. 76.804-141;
 - II - Coordenação Regional de Vilhena, em Vilhena/RO – BR 364, Km 05, s/n.º, CEP. 76.980-000;
 - III - Coordenação Regional de Ji-Paraná/RO – Avenida Transcontinental, n.º 2565 – Bairro Riachuelo, Cep. 78.363-000;
 - IV - Área de Livre Comércio de Guajará-Mirim – Avenida Antônio Correa da Costa, n.º 4772, Bairro 10 de abril, CEP. 76.850-000;
- 4.2.5. **Estado de Roraima**
- I - Área de Livre Comércio de Boa Vista/Bonfim – Avenida Paulo Coelho Pereira, n.º 988 – Bairro de São Vicente, CEP. 69.303-380.
- 4.2.6. **Distrito Federal**
- I - Coordenação Geral de Representação Institucional em Brasília/DF – Esplanada dos Ministérios, Bloco “J”, Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, Sobre Loja-1º andar, sala 110.

- 4.3. O critério de tarifação das chamadas do STFC deverá ser prestado em conformidade com Resolução nº 424 da Anatel, de 6 de dezembro de 2005. Onde se regulamenta a tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral - STFC prestado no Regime Público.
- 4.4. Os códigos de acesso atualmente utilizados pela CONTRATANTE devem ser mantidos. Caso tais códigos pertençam à prestadora que não seja a vencedora desta licitação, deverá ocorrer a portabilidade numérica, sem custos para a CONTRATANTE.
- 4.5. Os novos códigos de acesso que venham a ser habilitados no novo contrato deverão possuir prefixo igual, caso haja disponibilidade técnica.
- 4.6. A qualquer tempo e a seu exclusivo critério a CONTRATANTE poderá solicitar a substituição de qualquer código de acesso, que será efetuada pela CONTRATADA sem custos para a CONTRATANTE.
- 4.7. O serviço deve estar disponível conforme item 11. e terá um período de vigência de 12 (doze) meses, contado a partir da data de sua assinatura, prorrogável por até 60 (sessenta) meses, conforme previsão do art. 57, II, da Lei nº 8.666/1993.
- 4.8. O serviço poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste documento, sem prejuízo da aplicação de penalidades.
- 4.9. A CONTRATADA deverá permitir o registro de solicitações de atendimento técnico a distância.
- 4.10. Entende-se por suporte técnico a distância a execução, por telefone ou e-mail, de procedimentos que tenham por objetivo ajudar a CONTRATANTE a melhor utilizar o serviço contratado.
- 4.11. As solicitações de atendimento técnico a distância partirão da gestão ou fiscalização contratual e prescindem de lançamento em registro próprio pela CONTRATADA.
- 4.12. A CONTRATADA deverá bloquear, ou permitir que a CONTRATANTE o faça por meio de serviço de gestão online, a utilização dos seguintes serviços:
 - a) Chamadas para códigos de acesso 0300, 0500, 0900 e similares;
 - b) Auxílio à lista (102), hora certa (130) e similares;
 - c) Serviços recebidos à cobrar;
 - d) Quaisquer serviços tarifados não cobertos pelo contrato;
- 4.13. A CONTRATADA deve estar ciente que não será autorizado, em hipótese alguma, o pagamento pelos serviços citados no item 4.12.
- 4.14. Os dados telefônicos constantes de arquivos eletrônicos ou em impressos são sigilosos. A utilização indevida desses dados institucionais da CONTRATANTE é considerada ocorrência grave.
- 4.15. 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.

5. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

- 5.1. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos a seguir estabelecidos:
 - 5.1.1. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade do serviço por período de tempo não inferior a 95,00 % do mês. Eventuais paralisações para manutenção, excluindo-se as programadas (se houver), deverão estar consideradas nessa disponibilidade.
 - 5.1.2. O STFC deverá ser prestado em conformidade com o Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Comutado – RGQ-STFC, o qual estabelece volumes mínimos a serem praticados pelas operadoras de telefonia fixa.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. Infraestrutura

Id:		Descrição dos requisitos:
1		A CONTRATADA deverá proceder à instalação completa das linhas ativas da Suframa, ou seja, o jumpeamento do Distribuidor Geral - DG para o quadro de ramais de forma a deixa-los em operação e aptos ao uso pelos servidores, sem quaisquer interrupções do serviço contratado

6.2. Segurança da Informação

Id:		Descrição dos requisitos:
1		Controle de acesso aos racks do pabx ou pabx-ip.
2		Controle de acesso aos sites (pessoas e servidores).

6.3. Especificação técnica do tráfego em IP referente ao STFC (quando disponível e/ou exigido)

Id:		Descrição dos requisitos:
1		- IP (Internet Protocol - RFC 0791); - TCP (Transmission Control Protocol - RFC 0793); - UDP (User Datagram Protocol - RFC 0768); - SIP (Session Initiation Protocol - RFC 3261); - SDP (Session Description Protocol - RFC 2327); - RTP (Real-Time Transport Protocol - RFCs 1889 e 1890);

	- SRTP (Secure Real-time Transport Protocol - RFC 3711);
2	Codecs de compressão de áudio presentes no tráfego estão configurados com a seguinte prioridade de utilização: - ITU G.729A; - ITU G.711 Alaw; - ITU G.711 µlaw
3	Tráfego de áudio utiliza para transmissão de voz os protocolos RTP e SRTP, sendo predominante a utilização deste último, e a sinalização das chamadas é feita utilizando o protocolo SIP.

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

7.1. A gestão do contrato será realizada em conformidade com a Lei 8.666/93 e Instrução Normativa MP/SLTI N° 04, de 11 de setembro de 2014, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;

7.2. A CONTRATANTE designará gestor para acompanhamento e fiscalização da execução do objeto deste Contrato, que registrará, em relatório, todas as ocorrências relacionadas com sua execução, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados; bem como designará fiscais técnico, administrativo e requisitante conforme a Instrução Normativa MP/SLTI N° 04/2014;

7.3. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do servidor serão solicitadas à autoridade competente do CONTRATANTE, para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no Art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/93.

7.4. Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização deverão ser prestados imediatamente, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 1(um) dia útil.

7.5. Durante a execução contratual, o Fiscal Administrativo do Contrato procederá com a verificação da aderência aos termos contratuais.

7.6. Em caso de ocorrência de situação que enseje na aplicação de penalidades, o Gestor do Contrato encaminhará à Área Administrativa a indicação das sanções previstas no contrato.

7.7. Após emissão da nota fiscal/fatura, o Fiscal Administrativo do Contrato realizará a verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.

7.8. Fiscal Requisitante do Contrato realizará a verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação.

7.9. Os Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato realizarão a verificação da manutenção das condições que culminaram na habilitação e qualificação da CONTRATADA, no processo licitatório.

7.10. O documento de cobrança, estando regular, será atestado em até 10 (dez) dias úteis, a contar da data de sua protocolização ou disponibilização em portal:

7.11. Todas as faturas deverão ser direcionadas para a sede da SUFRAMA, no endereço: **Av. Ministro Mário Andreazza, N° 1424 - Distrito Industrial, CEP: 69.075-830.**

7.12. O pagamento será mensal e efetuado em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil após o atesto do documento de cobrança, respeitando o prazo de vencimento.

7.13. Os documentos de cobrança deverão ser emitidos com o CNPJ indicado no preâmbulo do Contrato.

7.14. Caso ocorra alguma alteração legal, a CONTRATADA deverá comunicar a alteração, com as devidas justificativas, apresentando as mesmas documentações exigidas na licitação para análise e aprovação. Após a análise, sendo aprovada, a alteração será formalizada por meio de Termo Aditivo ao Contrato Original.

7.15. Caso o documento de cobrança apresente erro ou inconsistência, acarretará a devolução do referido documento, dentro do prazo estipulado no item 7.10, interrompendo-o quando da devolução, devendo a CONTRATADA encaminhar nova cobrança para o devido atesto.

7.16. Os pagamentos serão creditados em nome da CONTRATADA, em conta corrente por ela indicada ou por meio de Ordem Bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas nesta contratação.

7.17. No documento de cobrança deverão ser destacadas, conforme legislação pertinente, as retenções tributárias.

7.18. Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento do documento de cobrança, a CONTRATANTE notificará à CONTRATADA para que seja feito o acerto no faturamento do mês subsequente, ou no caso do contrato já encerrado o imediato reembolso do valor.

7.19. O processo de encerramento do Contrato será formalizado com a assinatura do Termo de Encerramento do Contrato por parte do Gestor do Contrato e do Preposto. O Termo deverá conter no mínimo identificação do Contrato, descrição sucinta do objeto, motivo de encerramento e identificação do CONTRATANTE e CONTRATADA.

8. REAJUSTE

8.1. Em caso de prorrogação contratual, os preços poderão ser reajustados com base na variação do período de doze meses que antecedem a data da assinatura do contrato, pelo IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) ou outro índice que venha a substituí-lo no caso de extinção, observados os preços praticados no mercado, bem como o interregno mínimo de 1 (um) ano da data de assinatura do contrato, em conformidade com a legislação em vigor.

8.2. Na hipótese da ANATEL determinar a alteração de tarifas, de maneira análoga, a CONTRATADA deverá repassar à CONTRATANTE, a partir da mesma data-base, as tarifas modificadas.

8.3. Os reajustes de tarifas devem ser comunicados à CONTRATANTE, por meio de documento expedido pela empresa CONTRATADA.

8.4. Os aditamentos de prorrogação da vigência do Contrato, serão precedidos de pesquisa de mercado e/ou Órgãos Públicos, em cumprimento ao artigo nº 51 da Instrução Normativa SEGES/MP nº. 05 de 25/05/2017, para que se verifique se as condições oferecidas pela CONTRATADA continuam mais vantajosas para a Administração da SUFRAMA.

9. DOTAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS

9.1. As despesas com a execução da contratação correrão à conta do Programa de Trabalho:

Dotação Orçamentária		
Funcional Programática	22.122.2121.2000.0001	Administração de Unidade
PTRES	089.568	Outras Despesas Correntes
Natureza da Despesa	339040	Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Telefonia Fixa
Valor Global Estimado	R\$ 505.976,17	Estimado para 12 meses
2018	R\$ 210.823,40	Agosto a Dezembro
2019	R\$ 505.976,17	Janeiro a Dezembro
2020	R\$ 505.976,17	Janeiro a Dezembro

10. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

10.1. Serão disponibilizados pela CONTRATADA os cabos necessários para o atendimento da demanda, provenientes da rede pública de distribuição, até o quadro de distribuição geral da sala de telefonia das respectivas localidades descritas no item 4.

10.2. Os cabos deverão ser "jumpeados" à estrutura atual dos ramais telefônicos existentes, no quadro de distribuição geral da sala de telefonia das respectivas localidades.

11. DA VISTORIA

11.1. Para o correto dimensionamento e elaboração da proposta, é facultado ao Licitante a vistoria nas instalações aonde os serviços serão prestados, devendo o mesmo entrar em contato com a Coordenação Geral de Recursos Logísticos – DICOM/CGLOG/SAE/SUFRAMA, para prévio agendamento, com os servidores Newton Silva de Lima Júnior ou Rosinaldo Amazonas Pessoa, pelo telefone (92) 3321-7172. Os horários de vistoria serão das 10 h às 12 h pela manhã e a tarde das 14h às 16h, sendo o Licitante sempre acompanhado de um servidor indicado no ato do agendamento.

11.2. 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.

11.3. Para a vistoria, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.

12. DO INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. A empresa vencedora deverá disponibilizar o funcionamento dos serviços, obedecendo às normas e regras da ANATEL, principalmente no que diz respeito às tarifas, à portabilidade e à qualidade, os quais deverão vigorar no prazo máximo de 20 (vinte) dias, após a assinatura do contrato;

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

13.1. Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA, em conformidade com o contrato, no prazo estabelecido, mediante as notas fiscais/faturas, devidamente atestadas.

13.2. Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA, todos os elementos e informações que se fizerem necessários à prestação dos serviços, conforme especificado neste Contrato.

13.3. Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre quaisquer irregularidades observadas na prestação dos serviços.

13.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por meio de servidores, especialmente designados, que anotarão em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas ao contrato.

13.5. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA, de acordo com os termos de sua proposta comercial, do contrato e do edital da licitação.

13.6. Permitir o livre acesso dos empregados da CONTRATADA, às dependências do CONTRATANTE, no que tange a execução dos serviços.

13.7. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes ao objeto do contrato, que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

13.8. Promover, caso necessário, auditoria técnica e operacional nos equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA, por meio de pessoal próprio ou equipe de terceiros.

13.9. Conferir toda documentação gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu ateste quando estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos no contrato.

13.10. Fornecer a infraestrutura necessária (local físico, pontos elétricos e pontos de acesso a rede) para instalação e funcionamento dos equipamentos.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1. A CONTRATADA obriga-se a cumprir fielmente o estipulado neste Termo de Referência, no Edital, nos Anexos, na Proposta de Preços e, em especial:

14.2. Fornecer o serviço em acordo com o que estabelece o Edital e Termo de Referência, obedecendo criteriosamente às recomendações e as orientações emitidas pela SUFRAMA;

14.3. Executar os serviços com a melhor técnica obedecendo criteriosamente às recomendações e orientações emitidas pela SUFRAMA, para a perfeita execução dos serviços, comprometendo-se a refazê-los quando impugnados pela fiscalização da Autarquia;

14.4. Disponibilizar à CONTRATANTE um atendimento **diferenciado** por meio de consultoria especializada e central de atendimento, 07 (sete) dias por semana, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, excluindo a disponibilização de central de atendimento estilo *Call Center* com atendimento personalizado, um Gerente de Contas direto para atender o contrato.

14.5. Aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários aos serviços, até o limite estabelecido em lei, sobre o valor inicial atualizado deste Contrato, sempre que a sua necessidade assim o exigir;

14.6. Reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto deste Termo de Referência em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, sem ônus adicionais para a SUFRAMA;

14.7. Atender prontamente quaisquer exigências do representante da SUFRAMA, inerentes ao objeto constante deste Termo de Referência;

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

14.9. Comunicar à **CONTRATANTE**, em caráter de urgência, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

14.10. Registrar as ligações realizadas, para efeito de apresentação da fatura detalhada;

14.11. Fornecer, mensalmente, e quando solicitado, o demonstrativo de utilização dos serviços por linha com descrição, no formato: fixo para fixo e fixo para móvel, com suas respectivas quantidades totais em minutos;

14.12. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, no mínimo dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

14.13. Apresentar mensalmente fatura com detalhamento individual de cada linha, impressa e **em meio eletrônico**, com todas as despesas/custos, devendo indicar o número da Autorização de Fornecimento (AF) do respectivo contrato para atesto, incluindo todos os custos por serviço e por tipo de chamada, discriminadas detalhadamente, conforme tabela de preços apresentada na proposta;

14.14. Entregar as Notas Fiscais/Faturas de forma centralizada na Sede da SUFRAMA, no Protocolo Geral – SEPRO, no seguinte endereço: Av. Ministro Mário Andreazza n.º 1424-Distrito Industrial - 69.075-830 – Manaus/AM;

14.15. Encaminhar todas as Notas Fiscais/Faturas emitidas para a Sede da SUFRAMA, no prazo mínimo de até 05 (cinco) dias úteis, antes de seu vencimento, caso esse prazo não seja obedecido, a CONTRATADA obriga-se a prorrogar a data de vencimento das Notas Fiscais/Faturas pelo mesmo prazo a contar do seu recebimento no Protocolo Geral da Autarquia.

14.16. Ressarcir à **CONTRATANTE**, o valor correspondente ao pagamento de multas, indenizações ou despesas a esta imposta por autoridade competente, em decorrência do descumprimento pela **CONTRATADA**, de Leis, Decretos ou Regulamentos relacionados aos serviços e ao presente Contrato;

14.17. Apresentar representante/preposto idôneo do Contrato, por meio de Carta de Apresentação, que detenha competência técnica acerca do objeto contratado e autonomia de decisão para providências solicitadas pela **CONTRATANTE**, se necessárias;

14.18. Manter durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em relação aos documentos obrigatórios com o fisco, previdência, obrigações trabalhistas, etc. A comprovação de regularidade deverá ser consultada, via on-line, no SICAF e CNDT;

14.19. Efetuar o pagamento de todos os encargos sociais, impostos, taxas, tarifas, contribuições, preços ou emolumentos Federais, Estaduais e Municipais, inclusive Seguro de acidente de trabalho, que incidam ou venham a incidir sobre o objeto deste Termo de Referência e apresentar, quando solicitados, os respectivos comprovantes;

14.20. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação;

14.21. Prestar os esclarecimentos à fiscalização da SUFRAMA, sempre que solicitados;

14.22. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de

1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no Edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

14.23. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade a CONTRATANTE;

14.24. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

14.25. 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.

15. DA SUBCONTRATAÇÃO

15.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratado.

15.2. A utilização de serviços de outras empresas de telefonia visando atender demandas de interconexão é algo inerente ao modelo de mercado, não sendo possível definir qual o nível de interação entre as empresas, pois envolve muitas variáveis, dependendo da operadora, local, tecnologia utilizada, origem e destino da conexão, localização e particularidades do órgão CONTRATANTE, dentre outras. Para fins da presente licitação, o uso desses serviços não será entendido como subcontratação.

16. 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. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

17.1. A fiscalização do contrato será realizada em conformidade com a Lei 8.666/93 e Instrução Normativa 04 de 2014 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;

17.2. A CONTRATANTE designará gestor para acompanhamento e fiscalização da execução do objeto deste Contrato, que registrará, em relatório, todas as ocorrências relacionadas com sua execução, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados; bem como designará fiscais técnico, administrativo e requisitante conforme a Instrução Normativa 04/2014 SLTI/MPOG;

17.3. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do servidor serão solicitadas à autoridade competente do CONTRATANTE, para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no Art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/93.

17.4. Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização deverão ser prestados imediatamente, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 1(um) dia útil.

17.5. Durante a execução contratual, o Fiscal Administrativo do Contrato procederá com a verificação da aderência aos termos contratuais.

17.6. Em caso de ocorrência de situação que enseje na aplicação de penalidades, o Gestor do Contrato encaminhará à Área Administrativa a indicação das sanções previstas no contrato.

17.7. Após emissão da nota fiscal, o Fiscal Administrativo do Contrato realizará a verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.

17.8. Fiscal Requisitante do Contrato realizará a verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação.

17.9. Os Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato realizarão a verificação da manutenção das condições elencadas neste Termo de Referência.

17.10. O processo de encerramento do Contrato será formalizado com a assinatura do Termo de Encerramento do Contrato por parte do Gestor do Contrato e do Preposto. O Termo deverá conter no mínimo identificação do Contrato, descrição sucinta do objeto, motivo de encerramento e identificação do CONTRATANTE e CONTRATADA

17.11. O fiscal ou gestor 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.

17.12. 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.

17.13. 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 em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

18. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

18.1. O recebimento provisório se dará, mensalmente, no ato da entrega da nota fiscal/fatura relativa aos serviços prestados.

18.2. O recebimento definitivo se dará em até 10 (dez) dias após o recebimento provisório, verificação pela equipe de fiscalização de que os serviços foram prestados, conforme as condições e as especificações desse termo de referência, do Edital e do contrato. Os valores cobrados deverão estar em conformidade com a previsão contratual.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

- a) inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- b) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) fraudar na execução do contrato;
- d) comportar-se de modo inidôneo;
- e) cometer fraude fiscal;
- f) não mantiver a proposta.

19.2. A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- a) advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a CONTRATANTE;
- b) Multa moratória de 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 45 dias.
- c) A partir do 46º (quadragésimo sexto) dia, a CONTRATADA estará sujeita ao pagamento de multa compensatória prevista no subitem 15.2.3. deste Termo de Referência e, a critério da Administração, poderá ser considerada inexecução total do objeto, sendo a Nota de Empenho cancelada e o Contrato rescindido.
- d) multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total contratado, no caso de inexecução total;
- e) multa compensatória de 10% (dez por cento) do valor total mensal do Lote, pela inexecução parcial do contrato, excetuada a situação prevista acima (atraso injustificado).
- f) suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão ou entidade CONTRATANTE, pelo prazo de até dois anos;
- g) impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
- h) 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;

19.3. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a CONTRATADA que:

- a) tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- b) tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- c) demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

19.4. 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.

19.5. 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 CONTRATANTE, observado o princípio da proporcionalidade.

19.6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

20. DEFINIÇÕES

Para efeito deste Termo de Referência, devem ser consideradas as seguintes definições:

ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas;

Acesso (AC) ou linha: nome genérico para identificar os dispositivos que a prestadora de STFC – modalidade local – oferece ao usuário para que este utilize os serviços oferecidos;

Acesso direto (AD): acesso analógico individual que, no interior das instalações do CONTRATANTE, realiza-se por intermédio de par metálico;

Anatel: Agência Nacional de Telecomunicações;

Área local: área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela Anatel, segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade local;

Assinante: pessoa física ou jurídica que firma CONTRATO com a prestadora, para fruição do serviço;

Assinatura: valor mensal devido pelo assinante por ter ao seu dispor o STFC nas condições previstas no Plano de Serviços ao qual está vinculado;

Código de acesso: conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em plano de numeração, que permite a identificação de assinante de terminal ou de serviço a ele vinculado;

Código de área: número de dois dígitos, identificador de uma área onde a comunicação entre terminais prescinde de utilização de prestadora de SLDN;

Código de Seleção de Prestadora (CSP): conjunto de caracteres numéricos que permite ao usuário escolher a prestadora do STFC de longa distância nacional ou internacional;

Central Privativa de Comutação Telefônica (CPCT): equipamento de comutação telefônica do assinante;

Contratada: pessoa jurídica signatária do CONTRATO com a SUFRAMA, oriundo do presente certame licitatório;

Contratante: Superintendência da Zona Franca de Manaus - SUFRAMA;

Contrato: instrumento que estabelece as obrigações recíprocas entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA;

DDR: Discagem Direta por Ramais;

Fiscalização: composta de servidor – podendo ser assistido por equipe do próprio CONTRATANTE ou de terceiros contratados – que representará a SUFRAMA, perante a CONTRATADA e a quem esta deverá reportar-se durante a execução do CONTRATO;

Licitante: pessoa jurídica participante do certame licitatório;

Licitante Vencedor: Licitante habilitado neste procedimento licitatório e detentor da proposta mais vantajosa para a Administração, fazendo jus à adjudicação do mesmo;

NRES: Linhas Diretas Não Residenciais;

Orçamento Estimativo: tabela de caráter informativo, contendo o orçamento elaborado pelo CONTRATANTE;

PABX: *Private Automatic Branch Exchange* (troca automática de ramais privados).

Perfil de tráfego: quantitativo médio estimado, em minutos, de ligações telefônicas efetuadas, em função do horário e do destino;

Plano de Serviços: documento em que a prestadora, perante a Anatel, descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, à manutenção do direito de uso, à utilização de serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, às tarifas ou preços associados e às regras e critérios de sua aplicação; podendo ser “Básico” ou “Alternativo”;

Prestadora: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta o STFC;

Proposta do Licitante: documento que formaliza a proposta de preços do licitante, baseado nos dados constantes no Orçamento Estimativo;

Região I: área integrada pelas seguintes unidades da federação: AL, AM, AP, BA, CE, ES, MA, MG, PA, PB, PE, PI, RJ, RN, RR, SE;

Região II: área integrada pelas seguintes unidades da federação: AC, DF, GO, MS, MT, PR, RO, RS, SC, TO;

Região III: área integrada por SP;

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): serviço disponibilizado pela prestadora, visando facilitar a comunicação com o usuário;

Serviço de Telecomunicações: serviço que, por meio de transmissão de voz e outros sinais, destina-se à comunicação entre dois pontos determinados;

Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC): serviço de telecomunicações destinado à comunicação entre terminais, em que a origem das conexões ocorre em terminais fixos;

Serviço Telefônico Local: modalidade de STFC destinado à comunicação entre terminais situados em uma mesma área local ou em localidades distintas que possuam tratamento local, incluindo comunicações fixo-fixo e fixo-móvel;

Tarifas de acesso: valores correspondentes à manutenção da disponibilidade do acesso telefônico para fruição contínua do serviço;

Tarifas ou preços de utilização: valores correspondentes aos diferentes usos do STFC, por unidade de medição;

Terminal: equipamento ou aparelho que possibilita o acesso do usuário ao STFC;

Telecomunicação: é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, rádio-eletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza;

Superintendência da Zona Franca de Manaus, ou SUFRAMA: órgão do Governo Federal que contratará os serviços objeto da presente licitação;

Unidade da Federação (UF): estados da federação e o Distrito Federal;

Usuário: pessoa que se utiliza do STFC, independentemente de assinatura ou inscrição junto à prestadora do serviço.





Documento assinado eletronicamente por **Rosinaldo Amazonas Pessoa, Chefe de Divisão**, em 21/08/2018, às 13:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Sidnei Nunes Magalhães, Coordenador(a)-Geral**, em 21/08/2018, às 14:31, 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 na http://www.sei.suframa.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0315464** e o código CRC **6912220E**.