# TERMO DE REFERÊNCIA
## (ANEXO I DO EDITAL)

## 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Registro de Preços com vistas à contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC (fixo-fixo e fixo-móvel) e de Serviço Móvel Pessoal - SMP (Móvel-Móvel, Móvel-Fixo e dados), nas modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) a ser executado de forma contínua, conforme as especificações e condições constantes deste instrumento e seus anexos.

1.2. O objeto será licitado em Lotes, conforme segue:

| LOTE | ITENS DE COTAÇÃO | CÓDIGOS DE ÁREA | DESCRIÇÃO | ITENS DO TR |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 a 30 (30 itens) | 11, 21, 61, 81, 83, 85 e 91 | STFC e SMP juntos | 1.1 a 4.2.4 |
| 2 | 31 a 44 (14 itens) | 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19 | Somente STFC | 1.1 a 1.3, 3.1 a 3.3, 4.1.1 a 4.1.4 e 4.2.1 a 4.2.4 |
| 3 | 45 a 58 (14 itens) | 21, 27, 31, 32, 34, 79, 82, 84, 85 e 92 | Somente STFC | 1.1 a 1.3, 3.1 a 3.3, 4.1.1 a 4.1.4 e 4.2.1 a 4.2.4 |
| 4 | 59 a 72 (14 itens) | 41, 43, 44, 45, 47, 48, 51, 61, 62, 63, 65, 67, 68, 69 e 71 | Somente STFC | 1.1 a 1.3, 3.1 a 3.3, 4.1.1 a 4.1.4 e 4.2.1 a 4.2.4 |
| 5 | 73 a 86 (14 itens) | 21, 22, 24, 27, 28, 33, 35, 42, 47, 48, 49, 53, 55, 62, 64, 65, 66, 67, 73, 77, 79, 83, 85, 86, 87, 94, 96 e 98 | Somente STFC | 1.1 a 1.3, 3.1 a 3.3, 4.1.1 a 4.1.4 e 4.2.1 a 4.2.4 |
| 6 | 87 a 100 (14 itens) | 11, 12, 13, 14, 18 e 42 | Somente STFC | 1.1 a 1.3, 3.1 a 3.3, 4.1.1 a 4.1.4 e 4.2.1 a 4.2.4 |
| 7 | 101 a 131 (31 itens) | 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 54, 55, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 77, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 98 e 99 | Somente SMP | 2.1 a 2.12, 3.4 a 3.7, 4.1.1 a 4.1.4, 4.2.1 a 4.2.4 e 4.1.1, 2.1 a 2.3 (*) e 3.4 a 3.7 (*) |

(*) Itens repetidos para abranger a quantidade total de órgãos /UASG

1.3. O Serviço Móvel Pessoal (SMP) compreende o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis ou destas para outras redes de telecomunicações de interesse coletivo, além de serviços de valor agregado como mensageria, caixa postal e acesso à Internet através dos dispositivos contratados.

1.4. O serviço telefônico para telefonia celular nas modalidades Longa Distância Nacional e Internacional é estabelecido pela ANATEL, em sua Resolução nº 477, art. 21, parágrafo 2º, como Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), assim entendidas as ligações oriundas do Código Nacional em questão para todo e qualquer outro Código Nacional ou de outros países.

1.5. A contratação conjunta dos serviços de telefonia locais e Longa distância num único lote se justifica pela alta complexidade operacional em definir quando usar o Código de Seleção de Prestadora - CSP de diferentes operadoras, um para chamadas intrarrede (com possível tarifa zero) e outro para chamadas de longa distância fora da rede do provedor do SMP/STFC, o que resultaria em maiores custos para a Administração Pública. Desta forma, a proposta vencedora deverá permitir os dois serviços através de um único CSP.

1.6. Cabe ressaltar ainda que a contratação conjunta dos serviços de Telefonia fixa e Móvel, definidas no lote 1, propiciará uma economia nas ligações fixo-móvel uma vez que as operadoras apresentam preços diferenciados para esses serviços com redução de até 50% (cinquenta por cento) do valor cotado para as ligações extrarrede.

1.7. Os itens para Longa Distância Internacional (LDI) estão organizados segundo critérios tarifários das chamadas telefônicas e modalidades do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e Serviço Móvel Pessoal (SMP).

1.8. No âmbito das ações internas da SETIC/MP, os instrumentos de planejamento estratégico que suportam a execução da demanda estão assim identificados e priorizados no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (PDTIC/MP) 2016-2019:

- **Objetivo Estratégico 3 (OE3)** – Melhorar a Efetividade do Gasto Público em TIC.
- **Objetivo Estratégico 10 (OE10)** – Agregar Valor ao MP por Meio da Provisão de Serviços e Soluções de TIC.

## 2. DEFINIÇÕES

Para efeito deste termo de referência, bem ainda, em se tratando de Telefonia Fixa e Móvel, devem ser consideradas algumas definições importantes, tais quais:

**ACESSO, LINHA, TERMINAL:** equipamento/aparelho que possibilita acesso do usuário ao STFC;

**ANATEL:** Agência Nacional de Telecomunicações, entidade integrante da Administração Pública Federal Indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações e sede no Distrito Federal;

**ÁREA DE REGISTRO** – AR: área geográfica contínua, definida pela ANATEL, onde é prestado o SMP, tendo o mesmo limite geográfico de uma Área de Tarifação, onde a Estação Móvel do SMP é registrada;

**ÁREA DE SERVIÇO DA PRESTADORA** – conjunto de áreas de cobertura de uma mesma prestadora de SMP;

**CHAMADAS VC MÓVEL/MÓVEL INTRAGRUPO –** chamadas efetuadas dentro de cada grupo, da mesma Operadora, do mesmo código de área;

**ESTAÇÃO MÓVEL** – estação de telecomunicações do Serviço Móvel Pessoal que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado;

**FEIXE (TRONCO) E1 -** E1 é um padrão de linha telefônica digital sendo o padrão usado no Brasil. O E1 possui uma taxa transferência de 2 Mbps e pode ser dividida em 32 canais de 64 Kbps cada.

**LIGAÇÕES INTRAOPERADORA –** São aquelas que são originadas e terminam na mesma operadora.

**LIGAÇÕES EXTRAOPERADORA –** São aquelas que terminam fora da rede da operadora contratada

**OPERADORA –** Empresa ou consórcio de empresas que apresentaram uma proposta conjunta, para prestação de serviços de Telefonia Móvel e Fixa Comutada

**PERFIL DE TRÁFEGO** – quantitativo médio mensal estimado, em minutos, de ligações telefônicas efetuadas, em função do horário e das localidades de destino de maior ocorrência;

**PORTABILIDADE NUMÉRICA –** Facilidade que possibilita ao usuário de serviço de telecomunicações manter o código de acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação de serviço;

***ROAMING*** – facilidade que permite a uma Estação Móvel visitante acessar ou ser acessada pelo Serviço de Telefonia Móvel, em um sistema visitado;

***ROAMING* INTERNACIONAL** – o sistema *roaming* internacional possibilita a seus clientes receber e efetuar ligações no exterior;

**SERVIÇO TELEFONICO FIXO COMUTADO – STFC**: é o serviço de telecomunicações destinado ao uso público em geral e prestado nos regimes público e privado, nos termos dos arts. 18, inciso I, 64 e 65, inciso II, da Lei n.º 9.472, de 16/07/1997, e conforme o Plano Geral de Outorgas (PGO), aprovado pelo Decreto n.º 2.534, de 02/04/1998, bem como de acordo com regulamentos específicos e normas aplicáveis a tal serviço derivados dos contratos ou termos de concessão, permissão ou autorização, celebrados entre as prestadoras do STFC e a ANATEL;

**SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP) -** entende-se como sendo o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras estações, caracterizado por possibilitar a comunicação entre estações de uma mesma Área de Registro do SMP ou acesso a redes de telecomunicações de interesse coletivo;

**VALOR DE COMUNICAÇÃO (VC) –** valor devido pelo Usuário, por unidade de tempo, pela realização de comunicação;

**VC M/F – V**alor devido pelo usuário, por unidade de tempo, para chamada de Estação Móvel para assinante do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), originada e terminada na Área de Mobilidade do assinante do Serviço Móvel Pessoal (SMP);

**VC M/F (R) – V**alor devido pelo usuário, por unidade de tempo, para chamada VC M/F efetuada na condição de *roaming*;

**VC M/M– V**alor devido pelo usuário, por unidade de tempo, para chamada entre assinantes do Serviço Móvel Pessoal (SMP) com mesma Área de Mobilidade e quando originadas e terminadas na Área de Mobilidade dos assinantes;

**VC M/M (R) – V**alor devido pelo usuário, por unidade de tempo, para chamada VC M/M efetuada na condição de *roaming*;

**VC M/M (M) – V**alor devido pelo usuário, por unidade de tempo, para chamada VC M/M entre assinantes de mesma prestadora;

**VC M/M (D) – V**alor devido pelo usuário, por unidade de tempo, para chamada VC M/M entre assinantes de diferentes.

## 3. DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

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

3.2. Parte significativa desses dispêndios pode ser reduzida com processos de contratação eficientes, planejados previamente em conjunto por grupos de órgãos e entidades.

3.3. Além de melhorar a qualidade técnica dos artefatos de contratação, como Termos de Referência, um planejamento integrado de compra reduz a duplicidade de esforços entre os órgãos e otimiza o trabalho dos técnicos das áreas de licitações e contratos, ensejando ainda economia processual.

3.4. O grande benefício, entretanto, advém da utilização do poder de compra do governo. Na medida em que aproveita as oportunidades de economia de escala, a Administração Pública pode obter melhores preços junto ao mercado, reduzindo seus custos em benefício do atendimento às demandas sociais.

3.5. Está é uma inteligência trazida pelo Sistema de Registro de Preços - SRP, utilizado sempre que conveniente a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, que trabalham de forma integrada suas estimativas de consumo e os aspectos técnicos da contratação.

3.6. Com esta motivação, o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), na condição de órgão central do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) vem conduzindo pregões para contratação dos serviços de telefonia pública de forma conjunta, tendo sido beneficiados mais de 70 órgãos da administração pública.

3.7. Visto o sucesso alcançado com as Atas de Registro de Preços (ARP) decorrente dos Pregões Eletrônicos anteriores, torna-se oportuna a expansão da abordagem de Serviços de Telecomunicação através de um novo processo licitatório que dê continuidade à contratação do Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) e Serviço Móvel Pessoal. Desta forma, o MP e outros órgãos e entidades federais terão à disposição uma Ata que possibilite a contratação dos serviços de telefonia que são objetos deste Termo de Referência.

3.8. Os serviços de telefonia enquadram-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 possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado, podendo ser este Registro de Preços licitado por meio da modalidade Pregão.

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

3.10. A contratação abrangerá diversas regiões do país, conforme levantamento preliminar de uso de telefonia, onde alguns órgãos interessados indicaram as localidades de interesse de contratação.

3.11. O Contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses a contar da data de sua assinatura, prorrogado por períodos iguais ou inferiores com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, limitado a 60 (sessenta) meses, conforme preconiza o art. 57, inc. II, da Lei n° 8.666 de 1993.

3.11.1. Esse prazo mínimo da contratação foi estipulado de modo a permitir às operadoras de telefonia

realizar a amortização dos aparelhos fornecidos em comodato, sem que os preços dos serviços sejam onerados além do necessário para a equalização dos investimentos efetuados.

3.12. Esta contratação prevê o fornecimento de aparelhos *"dual-chip"* visando atender demanda de alguns órgãos que utilizam chips de operadoras no exterior a fim de atender necessidades específicas de dirigentes/servidores e de missões em outros países.

3.13. Serão aceitas adesões até o limite de cem por cento do valor da Ata de Registro de Preços.

3.14. As aquisições ou contratações adicionais a que se refere o item anterior não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 20% (vinte por cento) dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório e registrados na Ata de Registro de Preços para os órgãos e entidades participantes.

## 4. ESTIMATIVA DE IMPACTO ECONÔMICO-FINANCEIRO

4.1. A SETIC/MP, enquanto órgão central do SISP, tem como objetivo promover a padronização tecnológica dos serviços de tecnologia da informação e comunicações.

4.2. Além disso, o grande benefício da contratação conjunta dos serviços de telefonia advém da utilização do poder de compra agregado do governo. Na medida em que aproveita as oportunidades de economia de escala, a Administração Pública pode obter melhores preços junto ao mercado, reduzindo seus custos.

4.3. Com 367 UASGs interessadas em participar do presente certame, o objetivo desta nova licitação é alcançar preços ainda menores dos registrados nos pregões anteriores, gerando uma economia ainda maior para a Administração Pública Federal.

## 5. DO ÓRGÃO GERENCIADOR E ÓRGÃOS PARTICIPANTES

5.1. O órgão gerenciador será a Central de Compras, vinculada à Secretaria de Gestão – SEGES - do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão – MP.

5.2. Os demais partícipes, com os respectivos números da UASG e perfil de Tráfego, encontram-se listados no ANEXO I-A deste Termo de Referência.

## 6. REQUISITOS DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

**A) Requisitos de Negócio**

| **Necessidade 1** | |
|---|---|
| O serviço telefônico fixo e móvel na modalidade Local compreende a realização de chamadas locais de telefones fixos e de telefones móveis para telefones fixos e para telefones móveis, bem como a recepção de chamadas diretamente nos ramais (Discagem Direta a Ramal – DDR), no caso de telefones fixos. Além disso, serão licitados serviços nas modalidades de Longa Distancia Nacional e Internacional. | |
| **Id** | **Descrição das funcionalidades e atores envolvidos** |
| 1 | Serviços telefônicos migrados |
| 2 | Entrega dos serviços de telefonia móvel e telefonia fixa com entroncamento digital E1 e Link IP (este último onde houver disponibilidade e solicitação da CONTRATANTE), em pleno funcionamento em equivalência a necessidade do órgão. |
| 3 | Portabilidade numérica. |

| | |
|---|---|
| 4 | Garantia de todos os serviços adquiridos no contrato. |
| 5 | Suporte presencial às equipes de operação da Rede de Dados Metropolitana do Governo Federal denominada INFOVIA, nas migrações de novos sites. |
| 6 | Garantir que a saída fornecida pela CONTRATADA deverá ser suficiente e necessária para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico. |
| 7 | Fornecimento de equipamentos móveis em regime de comodato |

| **Necessidade 2** | |
|---|---|
| Para prestação dos serviços de telefonia fixa local, a CONTRATADA deverá fornecer e conectar Troncos de Entrada e Saída Digitais (E1) ou Link SIP junto à(s) Central(is) Telefônica(s) de cada órgão. Para a prestação dos serviços de telefonia móvel, a CONTRATADA deverá fornecer em regime de comodato os dispositivos especificados no ANEXO I-C deste Termo de Referência. | |
| **Id** | **Descrição das funcionalidades e atores envolvidos** |
| 1 | Serviços telefônicos migrados |
| 2 | Entrega dos serviços de telefonia e serviços E1 e dos dispositivos móveis em pleno funcionamento |
| 3 | Migração para faixa exclusiva do governo federal e portabilidade dos ramais |
| 4 | Garantia de todos os serviços adquiridos na compra |
| 5 | Suporte presencial às equipes de operação da INFOVIA durante o período de implantação de novos pontos da INFOVIA Voz. |
| 6 | Serão fornecidos preferencialmente Links SIP ou Troncos Digitais padrão ISDN, no padrão suportado pela(s) Central(is) Telefônica(s) de cada órgão participante. Em Brasília deverão ser fornecidos troncos ISDN ou Links SIP. |
| 7 | Saída fornecida pela CONTRATADA deverá ser suficiente e necessária para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico e Quantidade de dispositivos móveis deverá ser suficiente para atender as necessidades do órgão. |

**Da entrega, instalação e avaliação**
Requisitos de Prazo

| **id** | **STFC** | **Prazo** |
|---|---|---|
| 1 | A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias na sua rede quando repassar as informações necessárias para a configuração das redes das Operadoras de Telefonia Pública, incluindo a publicação da faixa de numeração e o serviço de orientativa de troca de número. | No máximo de 60 (sessenta) dias corridos a contar da data de assinatura do contrato. |
| 2 | Alterações de características técnicas decorrentes de alterações nas Centrais Telefônicas, nas Características de Conectividade, ou em outros fatores que impliquem em reconfiguração de recursos por parte da CONTRATADA. | Serão efetivadas no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos a contar da solicitação da CONTRATANTE. |
| 3 | Alteração de endereço para locais onde a CONTRATADA já se encontra instalada e possui | Serão efetivadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos. |

Requisitos de Prazo

| | | |
|---|---|---|
| | folga de infraestrutura. | |
| 4 | Alteração de endereço para locais onde a CONTRATADA já se encontra instalada e não possui folga de infraestrutura. | Serão efetivadas no prazo máximo de sessenta dias 60 (sessenta) dias corridos. |
| | **SMP** | **Prazo** |
| 5 | Entrega dos aparelhos em comodato conforme contrato | Serão efetivadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para as capitais dos estados e de 45(quarenta e cinco) dias para as demais localidades a contar da solicitação da CONTRATANTE. |

Requisitos de segurança

| **Requisitos de 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). |

**B) Requisitos tecnológicos**

De arquitetura tecnológica

| **Requisitos de *Hardware*** | |
|---|---|
| **Id** | **Descrição dos requisitos** |
| 1 | Especificação dos dispositivos móveis constante do ANEXO I-C deste Termo de Referência. |

| **Especificação técnica do tráfego em IP referente ao STFC (quando disponível e/ou exigido)** | |
|---|---|
| **Id** | **Descrição dos requisitos** |
| 1 | - IP (Internet Protocol - RFC 0791);<br>- TCP (Transmission Control Protocol - RFC 0793);<br>- UDP (User Datagram Protocol - RFC 0768);<br>- SIP (Session Initiation Protocol - RFC 3261);<br>- SDP (Session Description Protocol - RFC 2327);<br>- RTP (Real-Time Transport Protocol - RFCs 1889 e 1890);<br>- 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 |
| 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. |

**C) Requisitos de experiência profissional/formação**

De metodologia de trabalho

| **Requisitos de Metodologia de Trabalho** |
|---|

| Id | Descrição dos requisitos |
|---|---|
| 1 | Prestar o serviço objeto desta contratação 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas. |
| 2 | Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências do funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. |
| 3 | Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas corridas, para as capitais estaduais e em até 72 (setenta e duas) horas para as demais cidades, por intermédio do consultor designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação. |
| 4 | A versão em papel e meio eletrônico das faturas deve apresentar o detalhamento das chamadas por ramal ou linha, com quebra de página, ou seja, o início do detalhamento de um novo ramal ou linha deve ser feito sempre em uma nova página. |
| 5 | Para o Serviço Móvel Pessoal, os parâmetros para a medição da qualidade são aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP Resolução nº 575/2011 ou mais atual).<br>Para o Serviço Telefônico Fixo Comutado, os parâmetros para a medição da qualidade são aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC Resolução nº 605/2012 ou mais atual).<br>Outros parâmetros e regras são definidas na Resolução ANATEL nº 341/2003 ou mais atual. |

## 7. DEMANDAS DOS POTENCIAIS GESTORES E USUÁRIOS DOS SERVIÇOS.

| **Demandas dos potenciais gestores e usuários dos serviços** | | |
|---|---|---|
| **Demanda** | **Demandante** | **Origem** |
| Participação de órgão ao novo pregão e à solução de Voz da Administração Pública Federal | Administração Pública Federal | Necessidade de melhorias no serviço de comunicação de voz. |
| Migração de tecnologia analógica para digital e uso de serviços de criptografia de dados e voz. | Administração Pública Federal | Necessidade de linhas telefônicas seguras e confiáveis. |

## 8. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

| **Justificativa da Solução Escolhida** | |
|---|---|
| Nome | Expansão do projeto de integração da telefonia e redução dos custos com a telefonia |
| Descrição | Contratação de operadora para a prestação de serviços de telefonia fixo - fixo, fixo – móvel, móvel - fixo e móvel - móvel e integração com a operação da Solução de Voz da INFOVIA (somente em Brasília). |
| **Benefícios Esperados** | |
| Aquisição de novos serviços | Expansão da rede VoIP da INFOVIA e a integração de novos órgãos e entidades da Administração Pública Federal nesta tecnologia (somente em Brasília). |

| | |
|---|---|
| Rápida resolução de problemas | Rápida atuação em caso de problemas. |
| **Alinhamento com as Necessidades** | |
| Continuidade nas operações | Garantia de continuidade das operações, com cobertura de suporte e manutenção de alta confiabilidade e disponibilidade pela CONTRATADA. |
| Transferência de conhecimentos | Não se aplica. |

## 9. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. O presente certame encontra-se abarcado por 30 itens de serviço/fornecimento que compõem seu objeto e está dividido em 7 lotes. Como existem itens comuns a mais de um lote, resultou em 131 itens de cotação (tabela abaixo) e serão contratados conforme adiante listados, contemplando Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e Serviço Móvel Pessoal (SMP) nas modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), através de entroncamento digital para o STFC, para os Lotes, códigos de áreas e localidades constantes do ANEXO I-A. Os itens presentes em cada lote são listados na tabela apresentada no item 1.2 desse TR.

9.1.1. **Lista e descrição de cada um dos 30 itens de fornecimento/serviço que compõem este Termo de Referência:**

**Item 1. Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Local**

**Item 1.1 -** Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones fixos nesta mesma área. (LOCAL-FF)

**Item 1.2** - Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis da mesma operadora nesta mesma área. (LOCAL-FM-IO)

**Item 1.3** - Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis de outra operadora nesta mesma área. (LOCAL-FM-EO)

**Item 2. - Serviço Móvel Pessoal (SMP) na modalidade Local**

**Item 2.1** - Serviço Telefônico Móvel-Móvel INTRAOPERADORA no Plano Pós-pago e na modalidade Local (VC1), assim entendidas as ligações oriundas da Área de Mobilidade em que está compreendida a Estação Móvel para telefones Móveis nesta mesma área utilizando a rede da mesma operadora que originou a chamada. (SMP-MM-IO).

**Item 2.2** - Serviço Telefônico Móvel-Móvel EXTRAOPERADORA no Plano Pós-pago e na modalidade Local (VC1), assim entendidas as ligações oriundas da Área de Mobilidade em que está compreendida a Estação Móvel para telefones Móveis nesta mesma área utilizando a rede de operadora distinta daquela que originou a chamada. (SMP-MM-EO).

**Item 2.3 -** Serviço Telefônico Móvel-Fixo INTRAOPERADORA ou EXTRAOPERADORA no Plano Pós-pago e na modalidade Local (VC1), assim entendidas as ligações oriundas da Área de Mobilidade em que está compreendida a Estação Móvel para telefones fixos nesta mesma área utilizando a rede de qualquer operadora. (SMP-MF-QO). Neste caso deverá ser considerado que o tráfego INTRAOPERADORA previsto será de 30% (trinta por cento) da minutagem indicada.

**Item 2.4** - Serviço Móvel Pessoal (SMP), com oferta em COMODATO de dispositivo TIPO I (SMARTPHONE), conforme especificações no ANEXO I-C deste Termo de Referência, franquias mínimas mensais de: 50 minutos de ligações locais para telefones fixos de qualquer operadora e telefones móveis EXTRAOPERADORA (VC1), 3GB de tráfego de dados, 1500 minutos em ligações INTRAOPERADORA (VC1 - 70%, VC2 e VC3 - 30%) incluído o acesso a caixa postal e gerenciamento de voz além do envio de até 300 SMS. (SMP-SMPH1)

**Item 2.5** - Serviço Móvel Pessoal (SMP), com oferta em COMODATO de dispositivo TIPO II (SMARTPHONE), conforme especificações no ANEXO I-C deste Termo de Referência, franquias mínimas mensais de: 100 minutos de ligações locais para telefones fixos de qualquer operadora e telefones móveis EXTRAOPERADORA (VC1), 5GB de tráfego de dados, 1500 minutos em ligações INTRAOPERADORA (VC1 - 70%, VC2 e VC3 - 30%) incluído o acesso a caixa postal, gerenciamento de voz além do envio de até 300 SMS. (SMP-SMPH2).

**Item 2.6** - Serviço Móvel Pessoal (SMP), com oferta em COMODATO de dispositivo TIPO III (SMARTPHONE DUAL CHIP), conforme especificações no ANEXO I-C deste Termo de Referência, e franquias mínimas mensais de: 100 minutos em ligações para telefones fixos de qualquer operadora e telefones móveis EXTRAOPERADORA (VC1), 5GB de tráfego de dados, 1500 minutos em ligações INTRAOPERADORA (VC1 - 70%, VC2 e VC3 - 30%) incluído o acesso a caixa postal, gerenciamento de voz além do envio de até 300 SMS. (SMP-DUAL).

**Item 2.7** - Serviço Móvel Pessoal (SMP), com oferta em COMODATO de dispositivo TIPO IV (MODEM), conforme especificações no ANEXO I-C deste Termo de Referência, franquia mínima de 5GB de tráfego de dados e bloqueio de chamadas e envio de SMS, para utilização em todo o território nacional sem custo adicional por deslocamento. (SMP-MODEM)

**Item 2.8** - Serviço Móvel Pessoal (SMP), com oferta em COMODATO de dispositivo TIPO V (TABLET) e franquia mínima de 10GB de tráfego de dados, e bloqueio de chamadas e envio de SMS, para utilização em todo o território nacional sem custo adicional por deslocamento. (SMP-TABLET)

**Item 2.9** - Serviço Móvel Pessoal (SMP), pacote de dados com franquia mínima de 1GB de tráfego de dados, para utilização em todo o território nacional sem custo adicional por deslocamento. (SMP-DADOS)

**Item 2.10** - Serviço Móvel Pessoal (SMP), Envio de MMS, por mensagem enviada, para utilização em todo o território nacional sem custo adicional por deslocamento. (SMP-MMS)

**Item 2.11** - Serviço Móvel Pessoal (SMP), chip avulso para utilização em outros dispositivos, sem franquias. (SMP-CHIP). A operadora deverá fornecer o modelo de chip de acordo com a necessidade e solicitação da CONTRATANTE.

**Item 2.12** - Serviço Móvel Pessoal (SMP), Envio de SMS, por mensagem enviada, para utilização em todo o território nacional sem custo adicional por deslocamento. (SMP-SMS)

**Item 3 - Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e Serviço Móvel Pessoal (SMP) na modalidade Longa Distância Nacional (LDN)**

**Item 3.1 -** Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional (todos os Degraus) que abrange as ligações originadas em telefones fixos da Área local e destinadas a telefones fixos para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país (LDN-FF-QO)

**Item 3.2** - Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos da Área Local e destinadas a telefones

móveis da mesma operadora com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país (LDN-FM-IO)

**Item 3.3 -** Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos da Área Local e destinadas a telefones móveis de outra operadora com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país (LDN-FM-EO)

**Item 3.4 -** Serviço Telefônico Móvel-Fixo INTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional (VC2 – 35% e VC3 – 65%) que abrange as ligações originadas em telefones móveis da Área local e destinadas a telefones fixos da mesma operadora com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país (LDN-MF-IO)

**Item 3.5 -** Serviço Telefônico Móvel-Fixo EXTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional (VC2 – 35% e VC3 – 65%) que abrange as ligações originadas em telefones móveis da Área local e destinadas a telefones fixos de outra operadora com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país (LDN-MF-EO)

**Item 3.6** - Serviço Telefônico Móvel-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional (VC2 – 35% e VC3 – 65%), que abrange as ligações originadas em telefones móveis da Área Local e destinadas a telefones móveis da mesma operadora com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país (LDN-MM-IO)

**Item 3.7** - Serviço Telefônico Móvel-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional (VC2 – 35% e VC3 – 65%), que abrange as ligações originadas em telefones móveis da Área Local e destinadas a telefones móveis de outra operadora com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país (LDN-MM-EO)

**Item 4 - Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e Serviço Móvel Pessoal (SMP) na modalidade Longa Distância Internacional (LDI)**

**Item 4.1** – Serviço Telefônico Fixo-Fixo e Móvel-Fixo (no lote 1), Fixo-Fixo (nos lotes 2 ao 6) e Móvel-Fixo (no lote 7) na modalidade Longa Distância Internacional para os países abaixo relacionados, que abrange as ligações originadas de telefones fixos e móveis, de acordo os respectivos lotes, da área local para os telefones fixos nas seguintes regiões:

**4.1.1 – Região 1** – EUA (exceto Havaí e Alasca), Canadá, Finlândia, Noruega, Suécia, Bélgica, Holanda, Áustria, Dinamarca, Argentina, Chile, Japão, Austrália, Portugal, França, Espanha, Itália, Reino Unido, Irlanda, Alemanha, Suíça, Coréia do Sul, China, Grécia e Israel
**4.1.2 – Região 2** – Demais países da América e da Europa;
**4.1.3 – Região 3** – Demais países da Ásia, África, Oriente Médio, Oceania e Ilhas do Pacífico;
**4.1.4 – Região 4** – Demais países e territórios não listados nas regiões anteriores;

**Item 4.2** – Serviço Telefônico Fixo-Móvel e Móvel-Móvel (no lote 1), Fixo-Móvel (nos lotes 2 ao 6) e Móvel-Móvel (no lote 7) na modalidade Longa Distância Internacional para os países abaixo relacionados, que abrange as ligações originadas de telefones fixos e móveis, de acordo os respectivos lotes, da área local para telefones móveis nas seguintes regiões:

**4.2.1 – Região 1 -** EUA, Canadá (Inclui Alasca e Havaí);
**4.2.2 – Região 2 -** Andorra, Argentina, Liechtenstein, Luxemburgo;
**4.2.3 – Região 3 -** Alemanha, Austrália, Áustria, Bélgica, Chile, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Holanda, Irlanda, Israel, Itália, Japão, Noruega, Portugal, Reino Unido, Suécia, Suíça.
**4.2.4 – Região 4 –** Demais países que não se enquadram nos itens anteriores

9.1.2. **Lista e descrição de cada um dos 131 itens de cotação que compõem este Termo de Referência:**

**LOTE/GRUPO 01**

**ITEM 1 -** Item 1.1 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 21, 61, 81, 83, 85 e 91 para telefones fixos nestas mesmas áreas. (LOCAL-FF)

**ITEM 2** - Item 1.2 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 21, 61, 81, 83, 85 e 91 para telefones móveis da mesma operadora nestas mesmas áreas. (LOCAL-FM-IO)

**ITEM 3 -** Item 1.3 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 21, 61, 81, 83, 85 e 91 para telefones móveis de outra operadora nestas mesmas áreas. (LOCAL-FM-EO)

**ITEM 4 -** Item 2.1 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Móvel-Móvel INTRAOPERADORA no Plano Pós-pago e na modalidade Local (VC1), assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 21, 61, 81, 83, 85 e 91 de Área Mobilidade em que está compreendida a Estação Móvel para telefones Móveis nestas mesmas áreas utilizando a rede da mesma operadora que originou a chamada. (SMP-MM-IO).

**ITEM 5** - Item 2.2 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Móvel-Móvel EXTRAOPERADORA no Plano Pós-pago e na modalidade Local (VC1), assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 21, 61, 81, 83, 85 e 91 da Área de Mobilidade em que está compreendida a Estação Móvel para telefones Móveis nestas mesmas áreas utilizando a rede de operadora distinta daquela que originou a chamada. (SMP-MM-EO).

**ITEM 6** - Item 2.3 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Móvel-Fixo INTRAOPERADORA ou EXTRAOPERADORA no Plano Pós-pago e na modalidade Local (VC1), assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 21, 61, 81, 83, 85 e 91 da Área de Mobilidade em que está compreendida a Estação Móvel para telefones fixos nestas mesmas áreas utilizando a rede de qualquer operadora. (SMP-MF-QO).

**ITEM 7** - Item 2.4 do Termo de Referência - Serviço Móvel Pessoal (SMP), com oferta em COMODATO de dispositivo TIPO I (SMARTPHONE), conforme especificações no anexo deste Termo de Referência, franquias mínimas mensais de: 50 minutos de ligações locais para telefones fixos de qualquer operadora e telefones móveis EXTRAOPERADORA (VC1), 3Gb de tráfego de dados, 1500 minutos em ligações INTRAOPERADORA (VC1, VC2 e VC3) incluído o acesso a caixa postal e envio de até 300 SMS. (SMP-SMPH1)

**ITEM 8** - Item 2.5 do Termo de Referência - Serviço Móvel Pessoal (SMP), com oferta em COMODATO de dispositivo TIPO II (SMARTPHONE), conforme especificações no anexo deste Termo de Referência, franquias mínimas mensais de: 100 minutos de ligações locais para telefones fixos de qualquer operadora e telefones móveis EXTRAOPERADORA (VC1), 5Gb de tráfego de dados, 1500 minutos em ligações INTRAOPERADORA (VC1, VC2 e VC3) incluído o acesso a caixa postal e envio de até 300 SMS. (SMP-SMPH2)

**ITEM 9** - Item 2.6 do Termo de Referência - Serviço Móvel Pessoal (SMP), com oferta em COMODATO de dispositivo TIPO III (SMARTPHONE), conforme especificações no anexo deste

Termo de Referência, e franquias mínimas mensais de: 100 minutos em ligações para telefones fixos de qualquer operadora e telefones móveis EXTRAOPERADORA (VC1), 5Gb de tráfego de dados, 1500 minutos em ligações INTRAOPERADORA (VC1, VC2 e VC3) incluído o acesso a caixa postal e envio de até 300 SMS. (SMP-DUAL).

**ITEM 10** - Item 2.7 do Termo de Referência - Serviço Móvel Pessoal (SMP), com oferta em COMODATO de dispositivo TIPO IV (MODEM), conforme especificações no anexo deste Termo de Referência, franquia mínima de 5Gb de tráfego de dados e bloqueio de chamadas e envio de SMS, para utilização em todo o território nacional sem custo adicional por deslocamento. (SMP-MODEM)

**ITEM 11** - Item 2.8 do Termo de Referência - Serviço Móvel Pessoal (SMP), com oferta em COMODATO de dispositivo TIPO V (TABLET) e franquia mínima de 10Gb de tráfego de dados, e bloqueio de chamadas e envio de SMS, para utilização em todo o território nacional sem custo adicional por deslocamento. (SMP-TABLET)

**ITEM 12** - Item 2.9 do Termo de Referência - Serviço Móvel Pessoal (SMP), pacote de dados com franquia mínima de 1Gb de tráfego de dados, para utilização em todo o território nacional sem custo adicional por deslocamento. (SMP-DADOS)

**ITEM 13** - Item 2.10 do Termo de Referência - Serviço Móvel Pessoal (SMP), Envio de MMS, por mensagem enviada, para utilização em todo o território nacional sem custo adicional por deslocamento. (SMP-MMS)

**ITEM 14** - Item 2.11 do Termo de Referência - Serviço Móvel Pessoal (SMP), chip avulso para utilização em outros dispositivos, sem franquia. (SMP-CHIP) (não incluso na soma das franquias)

**ITEM 15** - Item 2.12 do Termo de Referência - Serviço Móvel Pessoal (SMP), Envio de SMS, por mensagem enviada, para utilização em todo o território nacional sem custo adicional por deslocamento. (SMP-SMS)

**ITEM 16** - Item 3.1 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional (todos os Degraus) que abrange as ligações originadas em telefones fixos dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 21, 61, 81, 83, 85 e 91 e destinadas a telefones fixos para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FF-QO)

**ITEM 17** - Item 3.2 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 21, 61, 81, 83, 85 e 91 e destinadas a telefones móveis da mesma operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FM-IO)

**ITEM 18** - Item 3.3 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 21, 61, 81, 83, 85 e 91 e destinadas a telefones móveis de outra operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FM-EO)

**ITEM 19** - Item 3.4 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Móvel-Fixo INTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional (VC2 – 35% e VC3 – 65%) que abrange as ligações originadas em telefones móveis dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 21, 61, 81, 83, 85 e 91 e destinadas a telefones fixos da mesma operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-MF-IO)

**ITEM 20** - Item 3.5 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Móvel-Fixo EXTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional (VC2 – 35% e VC3 – 65%) que abrange as ligações originadas em telefones móveis dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 21, 61, 81, 83, 85 e 91 e destinadas a telefones fixos de outra operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-MF-EO)

**ITEM 21** - Item 3.6 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Móvel-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional (VC2 – 35% e VC3 – 65%), que abrange as ligações originadas em telefones móveis dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 21, 61, 81, 83, 85 e 91 e destinadas a telefones móveis da mesma operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-MM-IO)

**ITEM 22** - Item 3.7 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Móvel-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional (VC2 – 35% e VC3 – 65%), que abrange as ligações originadas em telefones móveis dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 21, 61, 81, 83, 85 e 91 e destinadas a telefones móveis de outra operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-MM-EO)

**ITEM 23** - Item 4.1.1 do Termo de Referência – Região 1 – EUA (exceto Havaí e Alasca), Canadá, Finlândia, Noruega, Suécia, Bélgica, Holanda, Áustria, Dinamarca, Argentina, Chile, Japão, Austrália, Portugal, França, Espanha, Itália, Reino Unido, Irlanda, Alemanha, Suíça, Coréia do Sul, China, Grécia e Israel

**ITEM 24** - Item 4.1.2 do Termo de Referência – Região 2 – Demais países da América e da Europa;

**ITEM 25** - Item 4.1.3 do Termo de Referência – Região 3 – Demais países da Ásia, África, Oriente Médio, Oceania e Ilhas do Pacífico;

**ITEM 26** - Item 4.1.4 do Termo de Referência – Região 4 – Demais países e territórios não listados nas regiões anteriores;

**ITEM 27** - Item 4.2.1 do Termo de Referência – Região 1 - EUA, Canadá (Inclui Alasca e Havaí);

**ITEM 28** - Item 4.2.2 do Termo de Referência – Região 2 - Andorra, Argentina, Liechtenstein, Luxemburgo;

**ITEM 29** - Item 4.2.3 do Termo de Referência – Região 3 - Alemanha, Austrália, Áustria, Bélgica, Chile, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Holanda, Irlanda, Israel, Itália, Japão, Noruega, Portugal, Reino Unido, Suécia, Suíça.

**ITEM 30 -** Item 4.2.4 do Termo de Referência – Região 4 – Demais países que não se enquadram nos itens anteriores

**LOTE/GRUPO 02**

**ITEM 31** - item 1.1 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12,13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19 para telefones fixos nestas mesmas áreas. (LOCAL-FF)

**ITEM 32** - item 1.2 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12,13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19 para telefones móveis da mesma operadora nestas mesmas áreas. (LOCAL-FM-IO)

**ITEM 33** - Item 1.3 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12,13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19 para telefones móveis de outra operadora nestas mesmas áreas. (LOCAL-FM-EO)

**ITEM 34** - Item 3.1 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional (todos os Degraus) que abrange as ligações originadas em telefones fixos dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12,13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19 e destinadas a telefones fixos para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FF-QO)

**ITEM 35** - Item 3.2 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12,13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19 e destinadas a telefones móveis da mesma operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FM-IO)

**ITEM 36** - item 3.3 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12,13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19 e destinadas a telefones móveis de outra operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FM-EO)

**ITEM 37** - Item 4.1.1 do Termo de Referência – Região 1 – EUA (exceto Havaí e Alasca), Canadá, Finlândia, Noruega, Suécia, Bélgica, Holanda, Áustria, Dinamarca, Argentina, Chile, Japão, Austrália, Portugal, França, Espanha, Itália, Reino Unido, Irlanda, Alemanha, Suíça, Coréia do Sul, China, Grécia e Israel

**ITEM 38** - Item 4.1.2 do Termo de Referência – Região 2 – Demais países da América e da Europa;

**ITEM 39** - Item 4.1.3 do Termo de Referência – Região 3 – Demais países da Ásia, África, Oriente Médio, Oceania e Ilhas do Pacífico;

**ITEM 40** - Item 4.1.4 do Termo de Referência – Região 4 – Demais países e territórios não listados nas regiões anteriores;

**ITEM 41** - Item 4.2.1 do Termo de Referência – Região 1 - EUA, Canadá (Inclui Alasca e Havaí);

**ITEM 42** - Item 4.2.2 do Termo de Referência – Região 2 - Andorra, Argentina, Liechtenstein, Luxemburgo;

**ITEM 43** - Item 4.2.3 do Termo de Referência – Região 3 - Alemanha, Austrália, Áustria, Bélgica, Chile, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Holanda, Irlanda, Israel, Itália, Japão, Noruega, Portugal, Reino Unido, Suécia, Suíça.

**ITEM 44** - Item 4.2.4 do Termo de Referência – Região 4 – Demais países que não se enquadram nos itens anteriores

**LOTE/GRUPO 03**

**ITEM 45** - Item 1.1 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 21, 27, 31, 32, 34, 79, 82, 84, 85 e 92 para telefones fixos nestas mesmas áreas. (LOCAL-FF)

**ITEM 46** - Item 1.2 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 21, 27, 31, 32, 34, 79, 82, 84, 85 e 92 para telefones móveis da mesma operadora nestas mesmas áreas. (LOCAL-FM-IO)

**ITEM 47** - Item 1.3 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 21, 27, 31, 32, 34, 79, 82, 84, 85 e 92 para telefones móveis de outra operadora nestas mesmas áreas. (LOCAL-FM-EO)

**ITEM 48** - Item 3.1 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional (todos os Degraus) que abrange as ligações originadas em telefones fixos dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 21, 27, 31, 32, 34, 79, 82, 84, 85 e 92 e destinadas a telefones fixos para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FF-QO)

**ITEM 49** - Item 3.2 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 21, 27, 31, 32, 34, 79, 82, 84, 85 e 92 e destinadas a telefones móveis da mesma operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FM-IO)

**ITEM 50** - Item 3.3 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 21, 27, 31, 32, 34, 79, 82, 84, 85 e 92 e destinadas a telefones móveis de outra operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FM-EO)

**ITEM 51** - Item 4.1.1 do Termo de Referência – Região 1 – EUA (exceto Havaí e Alasca), Canadá, Finlândia, Noruega, Suécia, Bélgica, Holanda, Áustria, Dinamarca, Argentina, Chile, Japão, Austrália, Portugal, França, Espanha, Itália, Reino Unido, Irlanda, Alemanha, Suíça, Coréia do Sul, China, Grécia e Israel

**ITEM 52** - Item 4.1.2 do Termo de Referência – Região 2 – Demais países da América e da Europa;

**ITEM 53** - Item 4.1.3 do Termo de Referência – Região 3 – Demais países da Ásia, África, Oriente Médio, Oceania e Ilhas do Pacífico;

**ITEM 54** - Item 4.1.4 do Termo de Referência – Região 4 – Demais países e territórios não listados nas regiões anteriores;

**ITEM 55** - Item 4.2.1 do Termo de Referência - Região 1 - EUA, Canadá (Inclui Alasca e Havaí);

**ITEM 56** - Item 4.2.2 do Termo de Referência – Região 2 - Andorra, Argentina, Liechtenstein, Luxemburgo;

**ITEM 57** - Item 4.2.3 do Termo de Referência – Região 3 - Alemanha, Austrália, Áustria, Bélgica, Chile, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Holanda, Irlanda, Israel, Itália, Japão, Noruega, Portugal, Reino Unido, Suécia, Suíça;

**ITEM 58** - Item 4.2.4 do Termo de Referência – Região 4 – Demais países que não se enquadram nos itens anteriores

**LOTE/GRUPO 04**

**ITEM 59** - item 1.1 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 41, 43, 44, 45, 47, 48, 51, 61, 62, 63, 65, 67, 68, 69 e 71 para telefones fixos nestas mesmas áreas. (LOCAL-FF)

**ITEM 60** - Item 1.2 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 41, 43, 44, 45, 47, 48, 51, 61, 62, 63, 65, 67, 68, 69 e 71 para telefones móveis da mesma operadora nestas mesmas áreas. (LOCAL-FM-IO)

**ITEM 61 -** item 1.3 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 41, 43, 44, 45, 47, 48, 51, 61, 62, 63, 65, 67, 68, 69 e 71 para telefones móveis de outra operadora nestas mesmas áreas. (LOCAL-FM-EO)

**ITEM 62** - item 3.1 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional (todos os Degraus) que abrange as ligações originadas em telefones fixos dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 41, 43, 44, 45, 47, 48, 51, 61, 62, 63, 65, 67, 68, 69 e 71 e destinadas a telefones fixos para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FF-QO)

**ITEM 63 -** Item 3.2 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 41, 43, 44, 45, 47, 48, 51, 61, 62, 63, 65, 67, 68, 69 e 71 e destinadas a telefones móveis da mesma operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FM-IO)

**ITEM 64** - Item 3.3 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 41, 43, 44, 45, 47, 48, 51, 61, 62, 63, 65, 67, 68, 69 e 71 e destinadas a telefones móveis de outra operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FM-EO)

**ITEM 65** - Item 4.1.1 do Termo de Referência – Região 1 – EUA (exceto Havaí e Alasca), Canadá, Finlândia, Noruega, Suécia, Bélgica, Holanda, Áustria, Dinamarca, Argentina, Chile, Japão, Austrália, Portugal, França, Espanha, Itália, Reino Unido, Irlanda, Alemanha, Suíça, Coréia do Sul, China, Grécia e Israel

**ITEM 66** - Item 4.1.2 do Termo de Referência – Região 2 – Demais países da América e da Europa;

**ITEM 67 -** Item 4.1.3 do Termo de Referência – Região 3 – Demais países da Ásia, África, Oriente Médio, Oceania e Ilhas do Pacífico;

**ITEM 68 -** Item 4.1.4 do Termo de Referência – Região 4 – Demais países e territórios não listados nas regiões anteriores;

**ITEM 69 -** Item 4.2.1 do Termo de Referência – Região 1 - EUA, Canadá (Inclui Alasca e Havaí);

**ITEM 70** - Item 4.2.2 do Termo de Referência – Região 2 - Andorra, Argentina, Liechtenstein, Luxemburgo;

**ITEM 71 -** Item 4.2.3 do Termo de Referência – Região 3 - Alemanha, Austrália, Áustria, Bélgica, Chile, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Holanda, Irlanda, Israel, Itália, Japão, Noruega,

Portugal, Reino Unido, Suécia, Suíça.

**ITEM 72 -** Item 4.2.4 do Termo de Referência – Região 4 – Demais países que não se enquadram nos itens anteriores

**LOTE/GRUPO 05**

**ITEM 73** - Item 1.1 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 21, 22, 24, 27, 28, 33, 35, 42, 47, 48, 49, 53, 55, 62, 64, 65, 66, 67, 73, 77, 79, 83, 85, 86, 87, 94, 96 e 98 para telefones fixos nestas mesmas áreas. (LOCAL-FF)

**ITEM 74** - item 1.2 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 21, 22, 24, 27, 28, 33, 35, 42, 47, 48, 49, 53, 55, 62, 64, 65, 66, 67, 73, 77, 79, 83, 85, 86, 87, 94, 96 e 98 para telefones móveis da mesma operadora nestas mesmas áreas. (LOCAL-FM-IO)

**ITEM 75** - Item 1.3 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 21, 22, 24, 27, 28, 33, 35, 42, 47, 48, 49, 53, 55, 62, 64, 65, 66, 67, 73, 77, 79, 83, 85, 86, 87, 94, 96 e 98 para telefones móveis de outra operadora nestas mesmas áreas. (LOCAL-FM-EO)

**ITEM 76** - Item 3.1 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional (todos os Degraus) que abrange as ligações originadas em telefones fixos dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 21, 22, 24, 27, 28, 33, 35, 42, 47, 48, 49, 53, 55, 62, 64, 65, 66, 67, 73, 77, 79, 83, 85, 86, 87, 94, 96 e 98 e destinadas a telefones fixos para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FF-QO)

**ITEM 77** - Item 3.2 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 21, 22, 24, 27, 28, 33, 35, 42, 47, 48, 49, 53, 55, 62, 64, 65, 66, 67, 73, 77, 79, 83, 85, 86, 87, 94, 96 e 98 e destinadas a telefones móveis da mesma operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FM-IO)

**ITEM 78** - Item 3.3 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 21, 22, 24, 27, 28, 33, 35, 42, 47, 48, 49, 53, 55, 62, 64, 65, 66, 67, 73, 77, 79, 83, 85, 86, 87, 94, 96 e 98 e destinadas a telefones móveis de outra operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FM-EO)

**ITEM 79** - Item 4.1.1 do Termo de Referência – Região 1 – EUA (exceto Havaí e Alasca), Canadá, Finlândia, Noruega, Suécia, Bélgica, Holanda, Áustria, Dinamarca, Argentina, Chile, Japão, Austrália, Portugal, França, Espanha, Itália, Reino Unido, Irlanda, Alemanha, Suíça, Coréia do Sul, China, Grécia e Israel

**ITEM 80** - Item 4.1.2 do Termo de Referência – Região 2 – Demais países da América e da Europa;

**ITEM 81** - Item 4.1.3 do Termo de Referência – Região 3 – Demais países da Ásia, África, Oriente Médio, Oceania e Ilhas do Pacífico;

**ITEM 82 -** Item 4.1.4 do Termo de Referência – Região 4 – Demais países e territórios não listados

nas regiões anteriores;

**ITEM 83** - Item 4.2.1 do Termo de Referência – Região 1 - EUA, Canadá (Inclui Alasca e Havaí);

**ITEM 84 -** Item 4.2.2 do Termo de Referência – Região 2 - Andorra, Argentina, Liechtenstein, Luxemburgo;

**ITEM 85** - Item 4.2.3 do Termo de Referência – Região 3 - Alemanha, Austrália, Áustria, Bélgica, Chile, Dinamarca,
Espanha, Finlândia, França, Holanda, Irlanda, Israel, Itália, Japão, Noruega, Portugal, Reino Unido, Suécia, Suíça.

**ITEM 86 -** Item 4.2.4 do Termo de Referência – Região 4 – Demais países que não se enquadram nos itens anteriores

**LOTE/GRUPO 06**

**ITEM 87 -** tem 1.1 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12, 13, 14, 18 e 42 para telefones fixos nestas mesmas áreas. (LOCAL-FF)

**ITEM 88 -** Item 1.2 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12, 13, 14, 18 e 42 para telefones móveis da mesma operadora nestas mesmas áreas. (LOCAL-FM-IO)

**ITEM 89 -** Item 1.3 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12, 13, 14, 18 e 42 para telefones móveis de outra operadora nestas mesmas áreas. (LOCAL-FM-EO)

**ITEM 90 -** Item 3.1 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional (todos os Degraus) que abrange as ligações originadas em telefones fixos dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12, 13, 14, 18 e 42 e destinadas a telefones fixos para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FF-QO)

**ITEM 91 -** Item 3.2 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12, 13, 14, 18 e 42 e destinadas a telefones móveis da mesma operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FM-IO)

**ITEM 92** - Item 3.3 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12, 13, 14, 18 e 42 e destinadas a telefones móveis de outra operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FM-EO)

**ITEM 93** - Item 4.1.1 do Termo de Referência – Região 1 – EUA (exceto Havaí e Alasca), Canadá, Finlândia, Noruega, Suécia, Bélgica, Holanda, Áustria, Dinamarca, Argentina, Chile, Japão, Austrália, Portugal, França, Espanha, Itália, Reino Unido, Irlanda, Alemanha, Suíça, Coréia do Sul, China, Grécia e Israel

**ITEM 94** - Item 4.1.2 do Termo de Referência – Região 2 – Demais países da América e da Europa;

**ITEM 95** - Item 4.1.3 do Termo de Referência – Região 3 – Demais países da Ásia, África, Oriente Médio, Oceania e Ilhas do Pacífico;

**ITEM 96** - Item 4.1.4 do Termo de Referência – Região 4 – Demais países e territórios não listados nas regiões anteriores;

**ITEM 97 -** Item 4.2.1 do Termo de Referência – Região 1 - EUA, Canadá (Inclui Alasca e Havaí);

**ITEM 98 -** Item 4.2.2 do Termo de Referência – Região 2 - Andorra, Argentina, Liechtenstein, Luxemburgo;

**ITEM 99** - Item 4.2.3 do Termo de Referência – Região 3 - Alemanha, Austrália, Áustria, Bélgica, Chile, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Holanda, Irlanda, Israel, Itália, Japão, Noruega, Portugal, Reino Unido, Suécia, Suíça.

**ITEM 100 -** Item 4.2.4 do Termo de Referência – Região 4 – Demais países que não se enquadram nos itens anteriores

**LOTE/GRUPO 07**

**ITEM 101** - Item 2.1 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Móvel-Móvel INTRAOPERADORA no Plano Pós-pago e na modalidade Local (VC1), assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 54, 55, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 77, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 98 e 99 de Área Mobilidade em que está compreendida a Estação Móvel para telefones Móveis nestas mesmas áreas utilizando a rede da mesma operadora que originou a chamada. (SMP-MM-IO).

**ITEM 102** - Item 2.2 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Móvel-Móvel EXTRAOPERADORA no Plano Pós-pago e na modalidade Local (VC1), assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 54, 55, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 77, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 98 e 99 da Área de Mobilidade em que está compreendida a Estação Móvel para telefones Móveis nestas mesmas áreas utilizando a rede de operadora distinta daquela que originou a chamada. (SMP-MM-EO).

**ITEM 103** - Item 2.3 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Móvel-Fixo INTRAOPERADORA ou EXTRAOPERADORA no Plano Pós-pago e na modalidade Local (VC1), assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 54, 55, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 77, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 98 e 99 da Área de Mobilidade em que está compreendida a Estação Móvel para telefones fixos nestas mesmas áreas utilizando a rede de qualquer operadora. (SMP-MF-QO).

**ITEM 104** - Item 2.4 do Termo de Referência- Serviço Móvel Pessoal (SMP), com oferta em COMODATO de dispositivo TIPO I (SMARTPHONE), conforme especificações no anexo deste Termo de Referência, franquias mínimas mensais de: 50 minutos de ligações locais para telefones fixos de qualquer operadora e telefones móveis EXTRAOPERADORA (VC1), 3Gb de tráfego de dados, 1500 minutos em ligações INTRAOPERADORA (VC1, VC2 e VC3) incluído o acesso a caixa postal e envio de até 300 SMS. (SMP-SMPH1)

**ITEM 105 -** item 2.5 do Termo de Referência - Serviço Móvel Pessoal (SMP), com oferta em COMODATO de dispositivo TIPO II (SMARTPHONE), conforme especificações no anexo deste Termo de Referência, franquias mínimas mensais de: 100 minutos de ligações locais para telefones fixos de qualquer operadora e telefones móveis EXTRAOPERADORA (VC1), 5Gb de tráfego de dados, 1500 minutos em ligações INTRAOPERADORA (VC1, VC2 e VC3) incluído o acesso a caixa postal e envio de até 300 SMS. (SMP-SMPH2).

**ITEM 106** - Item 2.6 do Termo de Referência - Serviço Móvel Pessoal (SMP), com oferta em COMODATO de dispositivo TIPO III (SMARTPHONE), conforme especificações no anexo deste Termo de Referência, e franquias mínimas mensais de: 100 minutos em ligações para telefones fixos de qualquer operadora e telefones móveis EXTRAOPERADORA (VC1), 5Gb de tráfego de dados, 1500 minutos em ligações INTRAOPERADORA (VC1, VC2 e VC3) incluído o acesso a caixa postal e envio de até 300 SMS. (SMP-DUAL).

**ITEM 107** - Item 2.7 do Termo de Referência - Serviço Móvel Pessoal (SMP), com oferta em COMODATO de dispositivo TIPO IV (MODEM), conforme especificações no anexo deste Termo de Referência, franquia mínima de 5Gb de tráfego de dados e bloqueio de chamadas e envio de SMS, para utilização em todo o território nacional sem custo adicional por deslocamento. (SMP-MODEM)

**ITEM 108 -** Item 2.8 do Termo de Referência - Serviço Móvel Pessoal (SMP), com oferta em COMODATO de dispositivo TIPO V (TABLET) e franquia mínima de 10Gb de tráfego de dados, e bloqueio de chamadas e envio de SMS, para utilização em todo o território nacional sem custo adicional por deslocamento. (SMP-TABLET)

**ITEM 109 -** Item 2.9 do Termo de Referência- Serviço Móvel Pessoal (SMP), pacote de dados com franquia mínima de 1Gb de tráfego de dados, para utilização em todo o território nacional sem custo adicional por deslocamento. (SMP-DADOS)

**ITEM 110 -** Item 2.10 do Termo de Referência - Serviço Móvel Pessoal (SMP), Envio de MMS, por mensagem enviada, para utilização em todo o território nacional sem custo adicional por deslocamento. (SMP-MMS)

**ITEM 111 -** Item 2.11 do Termo de Referência- Serviço Móvel Pessoal (SMP), chip avulso para utilização em outros dispositivos, sem franquia. (SMP-CHIP) (não incluso na soma das franquias)

**ITEM 112 -** Item 2.12 do Termo de Referência - Serviço Móvel Pessoal (SMP), Envio de SMS, por mensagem enviada, para utilização em todo o território nacional sem custo adicional por deslocamento. (SMP-SMS)

**ITEM 113 -** tem 3.4 do Termo de Referência- Serviço Telefônico Móvel-Fixo INTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional (VC2 – 35% e VC3 – 65%) que abrange as ligações originadas em telefones móveis dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 54, 55, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 77, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 98 e 99 e destinadas a telefones fixos da mesma operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-MF-IO)

**ITEM 114 -** Item 3.5 do Termo de Referência- Serviço Telefônico Móvel-Fixo EXTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional (VC2 – 35% e VC3 – 65%) que abrange as ligações originadas em telefones móveis dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 54, 55, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 77, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 98 e 99 e destinadas a telefones fixos de outra operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-MF-EO)

**ITEM 115 -** Item 3.6 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Móvel-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional (VC2 – 35% e VC3 – 65%), que abrange as ligações originadas em telefones móveis dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 54, 55, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 77, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 98 e 99 e destinadas a telefones móveis da mesma operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-MM-IO)

**ITEM 116 -** Item 3.7 do Termo de Referência- Serviço Telefônico Móvel-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional (VC2 – 35% e VC3 – 65%), que abrange as ligações originadas em telefones móveis dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 54, 55, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 77, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 98 e 99 e destinadas a telefones móveis de outra operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-MM-EO)

**ITEM 117 -** Item 4.1.1 do Termo de Referência– Região 1 – EUA (exceto Havaí e Alasca), Canadá, Finlândia, Noruega, Suécia, Bélgica, Holanda, Áustria, Dinamarca, Argentina, Chile, Japão, Austrália, Portugal, França, Espanha, Itália, Reino Unido, Irlanda, Alemanha, Suíça, Coréia do Sul, China, Grécia e Israel

**ITEM 118 -** Item 4.1.2 do Termo de Referência– Região 2 – Demais países da América e da Europa;

**ITEM 119 -** Item 4.1.3 do Termo de Referência– Região 3 – Demais países da Ásia, África, Oriente Médio, Oceania e Ilhas do Pacífico;

**ITEM 120 -** Item 4.1.4 do Termo de Referência– Região 4 – Demais países e territórios não listados nas regiões anteriores;

**ITEM 121 -** Item 4.2.1 do Termo de Referência – Região 1 - EUA, Canadá (Inclui Alasca e Havaí);

**ITEM 122 -** Item 4.2.2 do Termo de Referência – Região 2 - Andorra, Argentina, Liechtenstein, Luxemburgo;

**ITEM 123 -** Item 4.2.3 do Termo de Referência– Região 3 - Alemanha, Austrália, Áustria, Bélgica, Chile, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Holanda, Irlanda, Israel, Itália, Japão, Noruega, Portugal, Reino Unido, Suécia, Suíça.

**ITEM 124 -** Item 4.2.4 do Termo de Referência – Região 4 – Demais países que não se enquadram nos itens anteriores

**ITEM 125 -** Item 2.1 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Móvel-Móvel INTRAOPERADORA no Plano Pós-pago e na modalidade Local (VC1), assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 54, 55, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 77, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 98 e 99 de Área Mobilidade em que está compreendida a Estação Móvel para telefones Móveis nestas mesmas áreas utilizando a rede da mesma operadora que originou a chamada. (SMP-MM-IO).

**ITEM 126 -** Item 2.2 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Móvel-Móvel EXTRAOPERADORA no Plano Pós-pago e na modalidade Local (VC1), assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 54, 55, 61, 62, 63, 64, 65, 66,

67, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 77, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 98 e 99 da Área de Mobilidade em que está compreendida a Estação Móvel para telefones Móveis nestas mesmas áreas utilizando a rede de operadora distinta daquela que originou a chamada. (SMP-MM-EO).

**ITEM 127 -** Item 2.3 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Móvel-Fixo INTRAOPERADORA ou EXTRAOPERADORA no Plano Pós-pago e na modalidade Local (VC1), assim entendidas as ligações oriundas dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 54, 55, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 77, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 98 e 99 da Área de Mobilidade em que está compreendida a Estação Móvel para telefones fixos nestas mesmas áreas utilizando a rede de qualquer operadora. (SMP-MF-QO).

**ITEM 128 -** Item 3.4 do Termo de Referência- Serviço Telefônico Móvel-Fixo INTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional (VC2 – 35% e VC3 – 65%) que abrange as ligações originadas em telefones móveis dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 54, 55, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 77, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 98 e 99 e destinadas a telefones fixos da mesma operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-MF-IO)

**ITEM 129 -** Item 3.5 do Termo de Referência- Serviço Telefônico Móvel-Fixo EXTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional (VC2 – 35% e VC3 – 65%) que abrange as ligações originadas em telefones móveis dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 54, 55, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 77, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 98 e 99 e destinadas a telefones fixos de outra operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-MF-EO)

**ITEM 130 -** Item 3.6 do Termo de Referência - Serviço Telefônico Móvel-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional (VC2 – 35% e VC3 – 65%), que abrange as ligações originadas em telefones móveis dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 54, 55, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 77, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 98 e 99 e destinadas a telefones móveis da mesma operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-MM-IO)

**ITEM 131 -** Item 3.7 do Termo de Referência- Serviço Telefônico Móvel-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional (VC2 – 35% e VC3 – 65%), que abrange as ligações originadas em telefones móveis dos ÓRGÃOS DE ÁREAS DOS CÓDIGOS NACIONAIS 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 54, 55, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 77, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 98 e 99 e destinadas a telefones móveis de outra operadora com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-MM-EO)

9.2. **Relativamente ao Grupo/Lote 07 composto pelos itens de n° 101 a 131**, ressaltamos o seguinte desdobramento por conta de limitação do número de UASG dentro do Comprasnet:

9.2.1. Os itens **101 e 125** tratam do mesmo objeto de cotação (Item 2.1 do Termo de Referência/SMP-MM-IO) e, portanto, serão adjudicados pelo mesmo valor. Em caso de divergência na cotação de valores pelo licitante vencedor, prevalecerá o menor dos preços ofertados para os dois itens, quando do encaminhamento da proposta ajustada.

9.2.2. Os itens **102 e 126** tratam do mesmo objeto de cotação (Item 2.2 do Termo de

Referência/SMP-MM-EO) e, portanto, serão adjudicados pelo mesmo valor. Em caso de divergência na cotação de valores pelo licitante vencedor, prevalecerá o menor dos preços ofertados para os dois itens, quando do encaminhamento da proposta ajustada.

9.2.3. Os itens **103 e 127** tratam do mesmo objeto de cotação (Item 2.3 do Termo de Referência/SMP-MF-QO) e, portanto, serão adjudicados pelo mesmo valor. Em caso de divergência na cotação de valores pelo licitante vencedor, prevalecerá o menor dos preços ofertados para os dois itens, quando do encaminhamento da proposta ajustada.

9.2.4. Os itens **113 e 128** tratam do mesmo objeto de cotação (Item 3.4 do Termo de Referência/LDN-MF-IO) e, portanto, serão adjudicados pelo mesmo valor. Em caso de divergência na cotação de valores pelo licitante vencedor, prevalecerá o menor dos preços ofertados para os dois itens, quando do encaminhamento da proposta ajustada.

9.2.5. Os itens **114 e 129** tratam do mesmo objeto de cotação (Item 3.5 do Termo de Referência/LDN-MF-EO) e, portanto, serão adjudicados pelo mesmo valor. Em caso de divergência na cotação de valores pelo licitante vencedor, prevalecerá o menor dos preços ofertados para os dois itens, quando do encaminhamento da proposta ajustada.

9.2.6. Os itens **115 e 130** tratam do mesmo objeto de cotação (Item 3.6 do Termo de Referência/LDN-MM-IO) e, portanto, serão adjudicados pelo mesmo valor. Em caso de divergência na cotação de valores pelo licitante vencedor, prevalecerá o menor dos preços ofertados para os dois itens, quando do encaminhamento da proposta ajustada.

9.2.7. Os itens **116 e 131** tratam do mesmo objeto de cotação (Item 3.7 do Termo de Referência/LDN-MM-EO) e, portanto, serão adjudicados pelo mesmo valor. Em caso de divergência na cotação de valores pelo licitante vencedor, prevalecerá o menor dos preços ofertados para os dois itens, quando do encaminhamento da proposta ajustada.

9.3. **Com relação ao item 2.9 (SMP-DADOS)**

9.3.1. Serão contratados conforme demanda do órgão para utilização nas linhas disponibilizadas pela operadora.

9.3.2. Poderá ser contratado mais de um pacote de dados para uma mesma linha.

9.4. **Com relação ao item 2.11 (SMP-CHIP)**

9.4.1. Deverá ser fornecido chip avulso com linha ativa.

9.4.2. A cobrança desse item será mensal.

9.5. ***Roaming* Internacional**

9.5.1. O valor de *roaming* internacional de dados, voz e mensagens não foi definido nessa contratação uma vez que o preço varia muito entre os países estrangeiros inviabilizando a cotação pelas operadoras. Recomenda-se a compra de chips locais no exterior pelo servidor e seu uso em aparelhos dual chip, contemplados no item 2.6. Caso o órgão não siga essa recomendação e use o telefone móvel nacional no exterior deve ser previsto um valor de reserva orçamentária para *roaming* internacional, a ser definido pela CONTRATANTE quando da assinatura do contrato.

9.5.2. A CONTRATADA deverá desabilitar o serviço de dados, voz e mensagens prestado na condição de *roaming* internacional, permitindo suas ativações somente mediante solicitação do

órgão gestor do contrato ou disponibilizar facilidade de autogestão para que a própria CONTRATANTE o faça. Tal solicitação deverá especificar o código de acesso, o período da viagem e os países para os quais a facilidade deve ser habilitada.

9.5.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar o serviço *roaming* internacional em até 72 horas a contar da solicitação da CONTRATANTE e os custos desse serviço deverão ser faturados em moeda nacional vigente (Real).

## 10. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA

### 10.1. Troncos Digitais (E1) e Link IP

a. A quantidade de entroncamentos de entrada e saída fornecida pela CONTRATADA, independente da quantidade indicada pelo Partícipe, deverá ser suficiente e necessária para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico objeto deste Termo de Referência.

b. Todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões dos Troncos de Entrada e Saída serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE. No entanto, caberá a CONTRATANTE disponibilizar a infraestrutura de rede interna para utilização pela operadora.

c. A(s) empresa(s) vencedora(s) do certame firmará(ão) contratos separados com cada órgão participante deste Registro de Preços. Apesar do tráfego de saída estar tanto concentrado em duas localidades como junto à Central Telefônica do órgão, como será explanado mais adiante, a tarifação deverá ser tratada separadamente e única para cada órgão, segundo cada contrato firmado. Para tanto, a identificação das ligações para tarifação e faturamento será de acordo com os números de origem e destino presentes nas chamadas IP e TDM entregues para a(s) operadora(s).

d. O Perfil de Tráfego, contendo as estimativas de contratações por órgão participante, é apresentado no ANEXO I-A deste Termo de Referência. ***O perfil indicado é estimativo e não se constitui em qualquer compromisso de aquisição***.

e. Em particular, no caso dos órgãos participantes que possuem mais de uma Central Telefônica indicada neste Termo de Referência, as contratações poderão ser feitas apenas para determinada(s) Central(is), segundo a necessidade do órgão participante, conforme o Decreto nº 7.892, de 23 de Janeiro 2013.

f. A descrição das características dos entroncamentos digitais para conexão com Centrais Telefônicas dos órgãos participantes são apresentadas no ANEXO I-A deste Termo de Referência na relação de Órgãos Participantes e Perfil de Tráfego deste Registro de Preços.

g. A CONTRATADA deve seguir todos os indicadores de qualidade do serviço de telefonia fixa (STFC) presentes no Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-STFC) da Anatel - Resolução nº 605/2012 ou mais atual.

h. A quantidade de troncos E1 e ramais DDR é apenas referencial. Para inclusão da localidade na licitação, foi considerada a estimativa de minutagem mínima de 54.000 (cinquenta e quatro mil) minutos anuais, com origem no STFC informado pelo órgão. A estimativa de minutos é informada na tabela **I A 2** do Anexo I-A do Termo de Referência, devendo ser considerado o somatório dos minutos estimados em todas as localidades de determinada UASG em determinado município.

i. Ficará a critério da operadora vencedora da licitação a assinatura do contrato, nos casos em que a minutagem solicitada pelo órgão for inferior a 54.000 (cinquenta e quatro mil) minutos anuais, conforme item acima.

j. Caso as necessidades do órgão, quando da contratação, sejam inferiores a 1 Tronco E1 e 50 ramais, ou o endereço da localidade (no caso de STFC) divirja das informações constantes na tabela **I A 1** do **Anexo I-A** do Termo de Referência, ficará a critério da operadora vencedora da licitação, a assinatura do contrato.

10.2. **Entroncamento SIP e Faixa de Numeração**

a. Para prestação dos serviços de telefonia fixa local, a CONTRATADA deverá fornecer e conectar Troncos de Entrada e Saída Digitais junto à(s) Central(is) Telefônica(s) de cada órgão participante desta Contratação Conjunta.

b. A Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) reservou uma faixa de numeração para ramais DDR exclusiva para utilização do Governo Federal, e o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP) está administrando a distribuição desta numeração reservada pela ANATEL para os órgãos e entidades da Administração Pública Federal em Brasília. Desta forma, a licitante vencedora do Lote com código nacional 61 deverá requisitar ao MP a faixa de numeração para cada novo contrato celebrado no âmbito deste processo licitatório, caso a CONTRATANTE opte por não fazer a portabilidade.

c. Alternativamente, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a facilidade de portabilidade numérica, devendo esta manter a(s) faixa(s) de numeração utilizados pela CONTRATANTE, sem ônus para a mesma, e independentemente da operadora do serviço a que esteja atualmente vinculado.

d. **Deverão ser fornecidos Links SIP ou Troncos Digitais (E1) no padrão ISDN** (obrigatório para o código de área 61 e opcional para as demais áreas), ou, no caso destes padrões não serem suportados pela(s) Central(is) Telefônica(s) do órgão participante, no padrão MFC/R2, sendo utilizados para recepção de chamadas diretamente nos ramais. No caso de Links SIP, estes deverão ser fornecidos mediante solicitação da CONTRATANTE e disponibilidade da CONTRATADA.

e. A quantidade de entroncamentos de entrada e saída indicada na Relação de órgãos Participantes do Registro de Preços é estimada, devendo ser fornecido o quantitativo de Troncos de Entrada necessário para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico.

f. Todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões dos Troncos de Entrada e Saída e a alocação das faixas de numeração de ramais DDR serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE. Alertando, no entanto, que a disponibilização da infraestrutura interna dos prédios é de responsabilidade da CONTRATANTE e deverá estar pronta e disponíveis para as operadoras.

10.3. **Entroncamento IP somente em Brasília (Código Nacional 61)**

a. Com relação a realização de chamadas, para cada modalidade de serviço, o tráfego de saída de todos os órgãos participantes poderá ser entregue tanto de forma conjunta à empresa contratada nas unidades do SERPRO quanto localmente, junto ao(s) PABX(s) designado(s) pela CONTRATANTE, de acordo com as características descritas na seção anterior.

b. Para a forma conjunta, em cada grupo, a CONTRATADA deverá fornecer e conectar Troncos de Saída em apenas duas localidades, que escoarão o tráfego de todos os órgãos que se interligam através da Rede de Dados Metropolitana do Governo Federal denominada INFOVIA. Para efeitos de balanceamento de tráfego e redundância, o entroncamento de saída se dará nas instalações do SERPRO Regional Brasília, na Avenida L2 Norte, SGAN Quadra 601, Módulo G e na sede do SERPRO situado na SGAN Quadra 601 Módulo "V", Brasília-Distrito Federal. As duas localidades deverão ser atendidas por segmentos de rede distintos da CONTRATADA.

c. O entroncamento de saída (equivalente a 240 canais em cada localidade) será efetivado através de conexões em 02 (dois) Switches Gigabit Ethernet em cada localidade, no padrão IP (IETF RFC 791) via protocolo SIP (IETF RFC 3261). Para tanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipamentos necessários para conexão nas instalações do SERPRO. Caso a CONTRATADA não esteja apta a receber o tráfego de saída diretamente em IP, a mesma poderá alocar equipamentos do tipo *gateway* em cada uma das duas localidades para a conversão do tráfego de IP para ISDN, no prazo estipulado para ativação dos serviços, mas sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

d. A CONTRATADA deverá receber o tráfego de sinalização SIP e de mídia de forma centralizada da INFOVIA através de um *Session Border Controller*, de propriedade desta, ou outro equipamento que desempenhe a mesma função.

e. Segue abaixo especificação técnica do tráfego em IP referente ao STFC que será entregue para a CONTRATADA:

- Padrões:
  - 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);

- Os codecs de compressão de áudio presentes no tráfego estão configurados com a seguinte prioridade de utilização:
  - ITU G.729A;
  - ITU G.711 Alaw;

- O 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.

- Todo o tráfego será entregue para a operadora com níveis mínimos de atraso e *jitter* dos pacotes.

- Este item deverá ser implementado somente na região de Brasília, quando solicitado pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

## 11. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL PESSOAL

a. A CONTRATADA deve seguir todos os indicadores de qualidade do serviço de telefonia móvel (SMP) presentes no Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-SMP) da Anatel - Resolução nº 575/2011 ou mais atual. A cobertura local externa da operadora será aquela

exigida pela ANATEL e não poderá ser exigido a cobertura "indoor" quando esta depender de investimentos adicionais (antenas internas) pela operadora.

b. Para a prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP), a CONTRATADA deverá permitir a habilitação individual dos acessos móveis e fornecer os aparelhos, com chips, no padrão **GSM/WCDMA/LTE ou superior, habilitados e compatíveis com sua rede de telefonia** móvel, na quantidade solicitada pela CONTRATANTE.

c. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a facilidade de portabilidade numérica, devendo esta manter os números e/ou a(s) faixa(s) de numeração utilizados pela CONTRATANTE, sem ônus para aquela, e independentemente da operadora do serviço a que esteja atualmente vinculado. A CONTRATADA deverá respeitar o prazo de 3 (três) dias úteis estabelecido pela ANATEL para a realização deste serviço, após a liberação dos números pela operadora de origem.

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

e. A CONTRATADA deverá disponibilizar os serviços de chamada em espera, desvio de chamada, consulta, conferência, identificação de chamada, correio de voz, SMS (*Short Message Service*) bidirecional e ícones de serviços, como correio de voz e SMS.

f. Os equipamentos a serem entregues deverão operar na última tecnologia comercializada pela empresa na área local.

g. A empresa deverá trocar os aparelhos, se solicitados pela CONTRATANTE, quando o equipamento apresentar defeito e quando da renovação por mais 24 meses. Nos casos em que o prazo de renovação for igual ou superior a 12 meses e inferior a 24 meses, a empresa terá obrigatoriedade de trocar somente 40% (quarenta por cento) de cada um dos tipos dos aparelhos fornecidos. No caso de renovações inferiores a 12 meses não haverá a obrigatoriedade de troca dos aparelhos. Em todos os casos a empresa deverá se responsabilizar pela manutenção dos aparelhos pelo tempo da contratação, excluindo-se os casos de perda, roubo ou dano por responsabilidade do usuário.

h. Os aparelhos deverão ser devolvidos à CONTRATADA em perfeito estado de funcionamento com todos os acessórios em até 60(sessenta) dias após o término do contrato no mesmo endereço da entrega. No caso de mudança de endereço, os mesmos deverão ser devolvidos no novo endereço, que deverá ser informado à CONTRATADA.

i. Os serviços relacionados a seguir deverão ser prestados sem ônus para os órgãos contratantes:

i. Habilitação;
ii. Escolha ou troca de número;
iii. Custo de sindicância e ligações provenientes de clonagem da linha celular;
iv. Facilidades de identificador de chamadas, transferência temporária de chamada (siga-me, neste caso não haverá gestão sobre as ligações nesse serviço), conferência, chamada em espera, não perturbe e ocultação do número da linha no identificador de chamadas do telefone de destino;
v. Bloqueio por extravio ou roubo e cancelamento da linha;
vi. Reativação de número de linha;
vii. Serviço de caixa eletrônica de mensagens (secretária eletrônica);
viii. Adicional de chamadas;
ix. Deslocamento;

x. Disponibilização de ferramenta *on line* (conta *on line*) para consulta ao detalhamento das faturas e dos serviços, com acesso aos gestores e/ou administradores do contrato.

xi. Os dispositivos de comunicação de dados e voz deverão, obrigatoriamente, estar habilitados e aptos para funcionamento em todo o território nacional e, sob demanda, para uso internacional.

## 11.1. ACESSO À INTERNET

a. A CONTRATADA deve seguir todos os indicadores de qualidade do serviço de telefonia móvel (SMP) presentes no Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-SMP) da Anatel - Resolução nº 575/2011 ou mais atual.

b. Os dispositivos de comunicação deverão ser habilitados com serviços de dados com franquias mínimas de estabelecidos nas especificações do serviço, incluindo a assinatura de provedor de acesso à Internet, com garantia de Taxa de Transmissão Instantânea nominal mínima de 40% (quarenta por cento) da velocidade de 1 Mbps para 3G, 4 Mbps para 4G e a velocidade disponível na área local nos casos de 2G, sempre obedecendo as normativas da ANATEL.

### 11.1.1. Via Modem (Dispositivo TIPO IV)

a. Para a prestação de serviço de acesso à Internet via modem, a CONTRATADA deverá fornecer dispositivo de comunicação de dados no padrão mais atual do mercado, com interface USB, que será instalado em computadores portáteis ou outros equipamentos da CONTRATANTE.

b. Os dispositivos de comunicação de dados deverão obrigatoriamente estar habilitados e aptos para funcionamento em todo o território nacional.

c. Os dispositivos de comunicação de dados deverão ser fornecidos em regime de comodato durante a vigência do contrato. Os modelos a serem fornecidos deverão apresentar compatibilidade tecnológica com a rede e os serviços prestados pela operadora.

### 11.1.2. Via Tablets (Dispositivos Tipo V)

a. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à Internet Móvel de Banda Larga para os dispositivos do TIPO V (Tablets), com 1 Mbps para 3G, 4 Mbps para 4G e a velocidade disponível na área local nos casos de 2G.

b. Os aparelhos deverão obrigatoriamente estar habilitados e aptos para funcionamento em todo o território nacional.

## 11.2. SERVIÇO DE GERENCIAMENTO

a. A CONTRATADA deverá disponibilizar um Portal Web de acesso via Internet que permitirá à CONTRATANTE efetuar a gestão e controle de todas as suas linhas contratadas. Este portal deverá ter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- definir o perfil de utilização de cada linha;
- agrupar as linhas em centros de custos e departamentos;
- permitir que a CONTRATANTE realize consultas de acompanhamento do uso diário de voz, listados por:
  - horário / calendário;
  - tipo de destino: local, interurbano, fixo e etc.;
  - números chamados (lista negra / lista branca);

- limite de minutos por linha, departamento ou centro de custo;
- disponibilizar no mínimo um perfil de acesso para o gestor do contrato;
- permitir o cadastramento de no mínimo dois gestores para acesso ao sistema.

b. O acesso ao portal deverá ser realizado mediante *login* com uso de senha pessoal para garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso às facilidades da ferramenta.

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

## 12. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

12.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

| **Documento** | **Responsável** | | **Meio** | **Periodicidade** |
|---|---|---|---|---|
| | Emissor | Destinatário | | |
| Ata de reuniões | STI/MP e demais órgãos | CONTRATADA | Presencial | Sempre que necessário |
| Sistema de abertura de chamados | Operadores | CONTRATADA | Eletrônico ou *call center.* | Sempre que necessário |

## 13. ESTIMATIVA DE SUPORTE E DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS

| **Serviço** | **Estimativa** | **Forma de Acompanhamento** |
|---|---|---|
| Suporte | 168 horas semanais | 24 horas por 7 dias da semana |
| Serviço | 99,40% (noventa e nove por cento e quarenta centésimos) do tempo contratado para STFC e 95% (noventa e cinco por cento) do tempo contratado para SMP. | Relatórios gerenciais da INFOVIA |

## 14. CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO

| **Quesito** | **Indicador** | **Métrica** |
|---|---|---|
| Suporte | Atendimento para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, 100% (cem por cento) do tempo contratado. | % Disponibilidade |
| Serviço | Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade anual mínima em 99,40% (noventa e nove por cento e quarenta centésimos) do tempo contratado para STFC e 95% (noventa e cinco por cento) para SMP. | % Disponibilidade |

## 15. NÍVEIS DE SERVIÇO

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

15.2. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade anual mínima em 99,40% (noventa e nove por cento e quarenta centésimos) do tempo contratado para STFC e de 95% (noventa e cinco por cento) para SMP. Na hipótese de ocorrência de interrupção total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo 8 (oito) horas para STFC.

15.3. Caso haja indisponibilidade do Entroncamento IP em Brasília e não haja interrupção no serviço para a CONTRATADA por conta do encaminhamento das chamadas de saída para o Entroncamento E1, ou vice-versa, as falhas em questão deverão ser corrigidas em até 8 (oito) horas.

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

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

## 16. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1. O proponente que, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar a Ata ou o Contrato, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, não mantiver a proposta, fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, será descredenciado no SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos e será penalizado com multa no percentual de 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total estimado do Contrato, sem prejuízo das demais cominações legais.

16.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto ou caso tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos; tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação; ou demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados, garantida a ampla defesa, a CONTRATADA poderá ser apenada, isoladamente, ou em conjunto, com as multas definidas no item 16.4 deste Termo de Referência com as seguintes penalidades:

16.2.1. Advertência;

16.2.2. Multa no percentual de 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total estimado do Contrato;

16.2.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a dois anos;

16.2.4. 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 Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior; ou

16.2.5. Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos.

16.3. Nos casos de inadimplemento na prestação dos serviços, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, conforme o serviço prestado (SMP ou STFC) que notificará a CONTRATADA, atribuindo pontos para as ocorrências segundo a tabela abaixo:

| **Ocorrências** | **Pontos** |
|---|---|
| Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registro das | 0,3 |

| | |
|---|---|
| ocorrências (por chamada não atendida). | |
| Cobrança por serviços não prestados. | 0,3 |
| Cobrança fora do prazo estabelecido na regulamentação pertinente. | 0,3 |
| Cobrança de valores em desacordo com o contrato, por grupo de 10 (dez) itens. | 0,3 |
| Não apresentar corretamente e/ou não respeitar o prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis entre a data de entrega e a data de vencimento da fatura, para entrega física da Nota Fiscal dos serviços prestados no mês, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico, incluindo detalhamento das chamadas e valor total do serviço, que deverão conter todos os tributos e encargos, conforme preços registrados. | 1,0 |
| Atraso na ativação dos serviços, nas alterações de características técnicas ou nas alterações de endereço, para cada 5 (cinco) dias corridos de atraso. | 0,3 |
| Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, para cada 24 (vinte e quatro) horas de atraso. | 0,3 |
| Deixar de informar e apresentar o preposto e seu substituto à CONTRATANTE em caráter definitivo ou temporário. | 0.3 |
| Tentativas de originar chamadas que resultem em comunicação com o número chamado inferior a 70% (setenta por cento) dos casos por evento. | 0,5 |
| Tentativas de originar chamadas que não resultem em comunicação com o número chamado, por motivo de congestionamento na rede, superior a 4% (quatro por cento) por evento. | 0,5 |
| Interrupção da prestação dos serviços (para cada hora totalizada pela soma de interrupções), sem comunicação prévia e acordada com a CONTRATANTE. | 1,0 |

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

| **Pontuação acumulada** | **Sanção** |
|---|---|
| 1 (um) ponto | Advertência. |
| 2 (dois) pontos | Advertência. |
| 3 (três) pontos | Multa correspondente a 2% (dois por cento) do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção. |
| 4 (quatro) pontos | Multa correspondente a 4% (quatro por cento) do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção. |
| 5 (cinco) pontos | Multa correspondente a 6% (seis por cento) do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção. |
| 6 (seis) pontos | Multa correspondente a 8% (oito por cento) do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção. |
| 7 (sete) pontos | Multa correspondente a 10% (dez por cento) do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção. |
| 8 (oito) pontos | Rescisão Unilateral do Contrato. |

16.5. 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.

## 17. DEFINIÇÃO DE CRITÉRIOS TÉCNICOS PARA JULGAMENTO DA PROPOSTA

17.1. O PROPONENTE deve dar lances baseados na estimativa de tráfego apresentada em detalhes

na TABELA I A 2 (ANEXO I A) e resumida nas colunas "Qtd Bianual" da TABELA I B 2 (ANEXO I B). Esta estimativa de tráfego não se constitui em qualquer compromisso de consumo para a CONTRATANTE.

17.2. Os preços deverão ser expressos em Reais e conter todos os tributos e encargos decorrentes da prestação dos serviços relativos a esta contratação. Os preços poderão ser cotados com até 4 (quatro) casas decimais.

17.3. O PROPONENTE vencedor deve preencher os preços do(s) modelo(s) de proposta de preços, constantes nas TABELAS I B 3 (ANEXO I B), do(s) lote(s) em que for vencedor conforme lances.

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

> I - unidade de tempo de tarifação: 6 (seis) segundos;
> II - tempo de tarifação mínima: 30 (trinta) segundos;
> III - chamadas faturáveis: somente são faturáveis chamadas com duração superior a 3 (três) segundos, observado o disposto no inciso VI;
> IV - no caso de chamadas a cobrar, exceto as chamadas destinadas ao código 0800, somente são faturadas as chamadas com duração superior a 6 (seis) segundos, contada a partir do término da mensagem informativa;
> V - no caso de chamadas encaminhadas ao correio de voz somente são faturadas as chamadas com duração superior a 3 (três) segundos, contada a partir do sinal audível que acompanha a mensagem característica do correio de voz; e
> VI - chamadas sucessivas com duração inferior a 30 (trinta) segundos, efetuadas entre os mesmos acessos de origem e de destino, e quando o intervalo entre o final de uma ligação e o início da seguinte for inferior a 120 (cento e vinte) segundos são tarifadas como uma única ligação, cuja duração é igual ao somatório das durações das chamadas sucessivas ou igual ao tempo de tarifação mínima.

17.5. Elementos de custo como entroncamentos, faixas de numeração, adequações na rede da CONTRATADA, entre outros, não serão discriminados na planilha de formação de preços, pois constituem insumos inerentes à prestação do serviço.

17.6. Será permitida ainda a participação de licitantes especializadas na prestação dos serviços objeto da presente licitação, **consorciadas entre si**, desde que apresentando uma única proposta e Termo de Compromisso de Constituição assinado por todos, com a indicação da empresa-líder, sendo esta responsável por toda negociação durante o certame.

17.6.1. A participação de empresas reunidas em consórcio obedecerá às normas estabelecidas no Art. 17 do Decreto 3.555 de 08/08/2000 e as normas da Lei 8.666 de 21/07/1993.

17.6.2. A permissão de consórcio é justificada por possibilitar uma maior competividade e ampla concorrência. Por exemplo: operadoras focadas em serviço móvel poderiam se consorciar com outras operadoras focadas em serviços fixo para concorrer em lotes que isoladamente tinham pouca ou nenhuma capacidade de concorrer.

## 18. PREÇOS E ESTIMATIVA DE CUSTOS

18.1. O valor total estimado para este certame, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, é da ordem de R$ 287.268.095,85 (duzentos e oitenta e sete milhões, duzentos e sessenta e oito mil, noventa e cinco reais e oitenta e cinco centavos). Os valores máximos estimados são detalhados na TABELA I B 2 (ANEXO I B) e de forma resumida na seguinte tabela:

| LOTE | VALOR BIANUAL (R$) |
|---|---|
| 1 | R$174.551.455,21 |
| 2 | R$4.794.021,72 |
| 3 | R$7.842.491,51 |
| 4 | R$15.422.256,47 |
| 5 | R$10.113.665,74 |
| 6 | R$541.096,83 |
| 7 | R$74.003.108,37 |
| TOTAL | R$287.268.095,85 |

* Nessa tabela são exibidas somente duas casas decimais como de praxe, mas na soma para obtenção do “TOTAL” foram consideradas todas as casas decimais.

## 19. FORMA DE PAGAMENTO

19.1. O pagamento mensal dependerá da real utilização do serviço, podendo haver variação entre as quantidades efetivamente utilizadas e as quantidades estimadas neste processo de contratação.

19.2. A Nota Fiscal dos serviços prestados deverá ser remetida, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis em relação à data de seu vencimento, para que o Gestor do Contrato possa realizar sua verificação e, não havendo problemas, emitir o Aceite Definitivo, sendo que o pagamento poderá ser realizado por meio do código de barras contido na fatura, ou por Ordem Bancária.

19.3. Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à CONTRATADA, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação do documento para pagamento devidamente corrigido, acompanhado dos detalhamentos de cada número, também devidamente corrigidos, admitindo-se que o documento corrigido possa ser um boleto para pagamento, fazendo referência a Nota Fiscal contestada e dando quitação à mesma.

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

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

19.6. Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados ou não contratados.

19.7. Após o encerramento do contrato, os serviços utilizados decorrentes desta contratação deverão ser cobrados no prazo máximo de 60 (sessenta), 90 (noventa) e 150 (cento e cinquenta) dias, para as modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional, respectivamente.

## 20. MECANISMOS DE GESTÃO CONTRATUAL

### 20.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

20.1.2. Garantir, quando necessário, o acesso dos empregados da CONTRATADA às suas

dependências, para execução dos serviços referentes ao objeto contratado, após o devido cadastramento dos referidos empregados pela CONTRATANTE.

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

20.1.4. Providenciar as assinaturas pela CONTRATADA no Termo de Compromisso de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança e no Termo de Ciência da Declaração de manutenção de sigilo.

20.1.5. Acompanhar a prestação dos serviços e execução do contrato por meio de servidores especialmente designados para atuar como Fiscais do Contrato, e realizar a gestão contratual através do servidor designado como Gestor do Contrato, que aplicará as sanções administrativas quando cabíveis, assegurando à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório.

20.1.6. Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Gestor do Contrato, que de tudo dará ciência à Administração, conforme art. 67 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

20.1.7. Efetuar o pagamento dos serviços de acordo com as condições contratuais, e no caso de cobrança indevida, a CONTRATANTE poderá glosar os valores considerados em desacordo com o contrato. Após a notificação da glosa, a CONTRATADA terá prazo de 15 dias corridos para questionar os valores glosados, sob pena de ter-se por aceita a glosa.

20.1.8. Proceder a contratação mínima de 54.000(cinquenta e quatro mil) minutos de ligações originadas em STFC, considerando-se aqui o somatório dos subitens 1.1, 1.2 e 1.3 do item 9.1.1 deste Termo de Referência. A contratação em valores inferiores ficará a critério da operadora acatar ou não.

20.1.9. A CONTRATANTE demandará o recebimento de, no mínimo 75% (setenta e cinco por cento) dos itens que envolvam o comodato de equipamentos, até 12 meses da assinatura do contrato, admitida a realização de ajuste contratual do quantitativo total nos termos da legislação pertinente, devendo ser observado o seu equilíbrio econômico-financeiro.

20.1.10. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

20.1.11. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando se tratar de contrato oriundo de Ata de Registro de Preços;

20.1.12. Comunicar À CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

## 20.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

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

20.2.3. Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar à CONTRATANTE ou a

terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

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

20.2.5. Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, disponibilizando à CONTRATANTE, e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, disponível em horário comercial, aceitando-se a disponibilização de central de atendimento no estilo *call center* para atendimento especifico ao Governo e grandes clientes corporativos.

20.2.6. Credenciar por escrito, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.

20.2.6.1. O preposto deverá ser credenciado no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis após a assinatura do contrato.

20.2.6.1.1. No momento do afastamento do preposto definitivamente ou temporariamente, a CONTRATADA deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil.

20.2.6.2. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE por intermédio de consultor designado para acompanhamento do contrato nos seguintes prazos: até 24 (vinte e quatro) horas corridas nas capitais e em até 72 (setenta e duas) horas corridas nas demais localidades, a contar de sua solicitação.

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

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

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

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

20.2.11. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

20.2.12. Caso a CONTRATADA venha a disponibilizar nova tecnologia de funcionamento para o Serviço Móvel Pessoal (SMP), a CONTRATANTE poderá solicitar a migração, sem ônus, para essa tecnologia, desde que os aparelhos fornecidos tenham suporte para a mesma, que não ocorra desequilíbrio financeiro do contrato e que a tecnologia anterior seja descontinuada ou ofereça riscos à manutenção do fornecimento do objeto. Caso contrário, essa nova tecnologia deverá ser fornecida para os incrementos de novos acessos e nas trocas de aparelhos previstas no presente Termo de Referência.

20.2.13. Apresentar mensalmente e de forma gratuita, a critério da CONTRATANTE, juntamente com a Nota Fiscal, detalhamento dos serviços prestados de voz, em papel e/ou em arquivo

eletrônico compatível com arquivo de texto no formato TXT, no padrão FEBRABAN (versão 3 ou superior, conforme www.febraban.org.br), incluindo detalhes das chamadas (número chamado e chamador, duração, data e hora da chamada, outros) e valor do serviço, que deverá conter todos os tributos e encargos, conforme preços contratados no processo licitatório.

20.2.14. As faturas devem apresentar o detalhamento das chamadas por ramal ou linha, com quebra de página, ou seja, o início do detalhamento de um novo ramal ou linha deve ser feito sempre em uma nova página.

20.2.15. O detalhamento da utilização do serviço de dados do ciclo de faturamento fechado também poderá ser solicitado à CONTRATADA esporadicamente, que enviará arquivo em até 3 (três) dias úteis, em formato eletrônico compatível com o descrito neste Termo de Referência.

20.2.16. Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas aos contratos a serem firmados, tais como manutenção, configuração, entre outras.

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

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

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

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

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

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

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

20.2.24. A CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso com declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão ou entidade em razão do trabalho vinculado ao contrato assinado. Pela mesma razão a CONTRATADA deverá providenciar o termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.

20.2.25. O modelo do termo de compromisso a ser utilizado está no ANEXO I-D desse Termo de Referência.

20.2.26. A CONTRATADA deverá sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do art. 65 da Lei n° 8.666/93, quais sejam, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.

20.2.27. A entrega dos aparelhos deverá ser realizada pela CONTRATADA na Área Local em que será prestado o serviço, nos endereços vinculados aos CNPJ da CONTRATANTE que serão indicados no momento da assinatura do contrato.

20.2.28. Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação.

20.2.29. Possibilitar à CONTRATANTE, na condição de assinante viajante, receber a prestação do serviço SMP e caixa postal (correio de voz), em redes de outras operadoras de serviço sem custo adicional.

20.2.30. Providenciar o serviço referente a bloqueio de linhas móveis quando solicitado pela CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá cobrar por ligações e/ou serviços a partir da referida solicitação de bloqueio. Tal cobrança apenas poderá ocorrer quando da solicitação de desbloqueio pela CONTRATANTE e o restabelecimento completo da prestação do serviço pela CONTRATADA. Aplica-se neste caso, a regulamentação da ANATEL referente ao prazo de suspensão dos serviços.

20.2.31. O bloqueio dos dispositivos móveis somente poderá ser executado por solicitação de representante credenciado da CONTRATANTE.

20.2.32. Providenciar, no prazo máximo de 48 horas, o serviço de troca de número e/ou troca de chip, sem qualquer ônus extra para a CONTRATANTE.

20.2.33. Manter em funcionamento contínuo todos os acessos SMP e caixa postal (correio de voz).

20.2.34. No caso de identificação de clonagem, providenciar em até 2 (dois) dias úteis a reparação, de forma que não haja interrupção dos serviços, devendo permanecer o mesmo número do chip substituído.

20.2.35. Atender as solicitações de serviços de habilitação, troca de número, entrega de aparelhos ou qualquer outro tipo de serviço eventualmente solicitado, somente por Preposto designado.

20.2.36. Na hipótese de extravio, perda ou roubo do aparelho, a CONTRATADA deverá repor o aparelho no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a pedido do Gestor do Contrato, e emitir fatura específica no valor da nota fiscal do aparelho entregue com vistas ao ressarcimento por parte da CONTRATANTE. Alternativamente à inclusão do valor em fatura para ressarcimento, o Gestor do Contrato poderá optar para que a CONTRATANTE restitua o bem, de mesma marca e modelo, à CONTRATADA. Nesta opção, quando da restituição, deverá ser entregue à operadora a Nota Fiscal de aquisição do aparelho substituto.

20.2.37. Nos casos mencionados no subitem anterior, o valor do aparelho deverá ser estabelecido de acordo com a nota fiscal emitida quando da entrega do novo aparelho e o novo aparelho entregue deverá manter as características conforme documento denominado “Características Mínimas dos Aparelhos e Acessórios” ANEXO I-C deste Termo de Referência.

20.2.38. A CONTRATADA deverá fornecer 1 (um) aparelho adicional para cada 100 (cem) aparelhos do mesmo tipo contratado, como unidade de reposição para os casos de ocorrência de defeito. Caso a contratação daquele tipo de aparelho seja maior ou igual a 10 (dez) unidades e não

alcance 100 (cem) unidades, a CONTRATADA deverá fornecer 1 (um) aparelho adicional de reserva e caso a quantidade de unidades contratadas seja inferior a 10 (dez) unidades não haverá obrigatoriedade de fornecimento de aparelho reserva.

20.2.39. Em caso de defeito, a CONTRATANTE deverá levar, às suas expensas, o aparelho a uma assistência técnica autorizada do fabricante para emissão de laudo.

20.2.40. No caso de defeitos de fabricação, conforme laudo emitido pela assistência técnica autorizada, a substituição do aparelho deverá ser feita em até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da notificação à CONTRATADA, e não pode representar nenhum ônus para a CONTRATANTE.

20.2.41. A CONTRATADA deverá permitir o bloqueio prévio do uso dos serviços de dados em deslocamento internacional, chamadas para códigos de acesso 0300, 0500, 0900 e similares, auxílio à lista (102), Hora Certa (130) e similares, serviços recebidos a cobrar (chamadas, SMS), salas de jogos e de bate-papos, sorteios e eventos via SMS e MMS, utilização avulsa de serviços de dados por meio dos terminais que não tenham assinatura de dados contratada e quaisquer serviços tarifados não cobertos pelo contrato.

20.2.42. A entrega dos aparelhos e as habilitações das linhas deverão ser realizadas conforme demanda da CONTRATANTE, mediante Ordem de Serviço (OS) ou documento eletrônico. A entrega e habilitação incluindo a verificação de que os aparelhos constam da lista previamente aprovada, deverão ser efetivadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para as capitais dos estados e de 45 (quarenta e cinco) dias para as demais localidades a contar da solicitação da CONTRATANTE.

20.2.43. Os aparelhos móveis serão fornecidos pela CONTRATADA, em regime de comodato, observando-se que não será objeto de pagamento, a título de habilitação, qualquer taxa de serviço para a ativação dos aparelhos.

20.2.44. Os aparelhos móveis deverão ser entregues à CONTRATANTE de acordo com os prazos de habilitação definidos deste Termo de Referência, incluindo todos os acessórios necessários à plena utilização dos serviços contratados, tais como carregador de bateria, cabos de dados, manual do usuário etc.

20.2.45. Constatada divergência com a especificação técnica exigida ou qualquer defeito de operação, os respectivos aparelhos serão recusados, ficando a CONTRATADA obrigada a apresentar novo modelo, observado o prazo previsto para a entrega dos aparelhos.

## 21. DA SUBCONTRATAÇÃO, FUSÃO, CISÃO OU INCORPORAÇÃO

21.1. É permitida a subcontratação de até 30% (trinta por cento) do objeto e que não implique em parcela de maior relevância ou atividade principal do mesmo, dependendo, ainda, de autorização prévia da CONTRATANTE, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

21.2. A utilização de serviços de outras empresas de telefonia visando atender demandas de interconexão, *roaming* nacional e *roaming* internacional 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.

21.3. Em qualquer hipótese de uso de serviços de terceiros permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades das demais empresas, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso

cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

21.4. A manutenção do contrato com empresas em processo de fusão, cisão ou incorporação será permitida desde que aprovada pelo órgão gestor da ata de registro de preços e que as empresas envolvidas apresentem e mantenham documentação habilitatória regular e plena condição de atendimento às necessidades técnicas e de documentação exigidas neste Termo de Referência.

## 22. GARANTIA DE INSPEÇÃO E DILIGÊNCIAS

22.1. A CONTRATANTE reserva-se o direito de realizar inspeções e diligências a qualquer momento a fim de avaliar a efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA.

## 23. DO REAJUSTE DE PREÇOS

23.1. Os preços propostos serão reajustados na forma e data-base estabelecidos pela ANATEL, mediante a incidência do índice IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) ou outro índice que o substitua, observando-se sempre intervalo não inferior a 12 (doze) meses entre as datas-bases dos reajustes concedidos

23.2. De maneira análoga, caso o órgão regulador (ANATEL) venha a determinar redução de tarifas, essas serão estendidas à CONTRATANTE, a partir da mesma data-base.

23.3. O reajuste poderá ser aplicado com periodicidade inferior a 1 (um) ano, se assim vier a ser autorizada de acordo com o § 5°, do art. 28 da Lei n° 9.069, de 29 de junho de 1995.

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

## 24. CONDIÇÕES DE ENTREGA E DISPOSIÇÕES GERAIS

24.1. Visando dar continuidade ao serviço público, os serviços contratados em entroncamento E1 ou link SIP deverão ser ativados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos a contar da assinatura do contrato, dentro do qual a CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias, tanto em sua rede quanto nas redes das Operadoras de Telefonia Pública, incluindo a publicação da faixa de numeração e o serviço de interceptação de chamadas.

24.2. O entroncamento IP (somente em Brasília) demandado neste Termo de Referência deverá ser ativado no prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos a contar da solicitação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

24.3. As alterações de características técnicas decorrentes de alterações nas Centrais Telefônicas, nas Características de Conectividade, ou em outros fatores que impliquem em reconfiguração de recursos por parte da CONTRATADA serão efetivadas no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos a contar da solicitação da CONTRATANTE.

24.4. Acerca de alterações e/ou inclusões de endereço para instalação e/ou realocação de troncos digitais, para locais onde a CONTRATADA já se encontra instalada e possui folga de infraestrutura serão efetivadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos e, para locais que não se encontrem atendidos pela CONTRATADA ou não possuam folga de infraestrutura, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos a contar da solicitação da CONTRATANTE e sem ônus para a mesma.

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

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

24.7. A CONTRATADA prestará garantia, conforme definido pelo Art. 56 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, correspondente a 1% (um por cento) do valor do contrato.