

Licitação número 1037985 (www.licitacoes-e.com.br)

# ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

# TERMO DE REFERÊNCIA

Requisição nº 067547

#### 1. DO OBJETO

- 1.1 O presente Termo de Referência tem por objeto a CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL CELULAR (SMP), COM TECNOLOGIA 4G/5G NAS MODALIDADES LOCAL (VC1), LONGA DISTÂNCIA (VC2 E VC3), E DE ROAMING NACIONAL, WHATSSAP, SERVIÇOS DE MENSAGENS DE TEXTO E PACOTE DE DADOS PARA ACESSO À INTERNET POR MEIO DAS UNIDADES MÓVEIS, SISTEMA DIGITAL, PÓS-PAGO, ATRAVÉS DO PLANO EMPRESARIAL COM FRANQUIA PARA LIGAÇÕES ILIMITADAS LOCAL FIXO E MOVEL (VC1), LONGA DISTÂNCIA FIXO E MOVEL (VC2 E VC3), COM A DISPONIBILIZAÇÃO DE ESTAÇÕES MÓVEIS (SMARTPHONES) EM REGIME DE COMODATO, REDES DE DADOS VOZ E INTERNET PARA USO EM SERVIÇO NO SESC/DR-PE, por um período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, conforme especificações técnicas e observadas as condições constantes neste documento.
- **1.2** A licitação deve ser realizada utilizando o critério de julgamento do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL, POR LOTE**.

#### 2. DA JUSTIFICATIVA

2.1 – Esta Contratação tem como finalidade dar continuidade aos serviços de telefonia móvel, cujo contrato atual estará se encerrando, e considerando a necessidade da utilização desses serviços pelas áreas demandantes tais como Unidade de Relacionamento, Educação, Nutrição, Cultura, Banco de Alimentos, entre outras atividades sociais, se faz necessário continuarmos com a prestação desses serviços, visto que tem contribuído para qualidade do atendimento, trazendo celeridade e fluidez na comunicação, tanto interna como externa. É relevante que esta esta contratação se dê através do menor preço global, tendo em vista a funcionalidade e compatibilidade dos produtos e serviços que serão adquiridos, seguindo um padrão único que facilitará a utilização, controle e acompanhamento advindos desta contratação.

#### 3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- **3.1** Só poderão participar desse processo de contratação dos serviços objeto do presente termo de referência, as empresas devidamente autorizadas pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), devendo as empresas apresentarem a CERTIFICAÇÃO e HOMOLOGAÇÃO que garantem a aquisição e uso de produtos para telecomunicações que respeitem padrões de qualidade de segurança e funcionalidades técnicas regulamentadas, que visam o uso eficiente e racional do espectro radioelétrico, de compatibilidade eletromagnética e da não agressão ao meio ambiente.
- **3.2** Será permitida a participação de consórcio de empresas visando abranger toda área de cobertura do território nacional.
- **3.3** A empresa poderá subcontratar partes do objeto contratual, desde que mantenha sua responsabilidade perante o SESC/DR-PE.
- **3.4** Os equipamentos deverão ser disponibilizados em regime de comodato, durante todo o



Licitação número 1037985 (www.licitacoes-e.com.br)

# ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

período de vigência do contrato.

## 4. DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

**4.1** – O objeto do presente Termo de Referência envolve, resumidamente, os seguintes serviços e fornecimentos descritos na tabela abaixo:

LOTE 1: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL CELULAR (SMP), COM TECNOLOGIA 4G/5G, NAS MODALIDADES LOCAL (VC1), LONGA DISTÂNCIA (VC2 E VC3), E DE ROAMING NACIONAL, WHATSSAP, SERVIÇOS DE MENSAGENS DE TEXTO E PACOTE DE DADOS PARA ACESSO À INTERNET POR MEIO DAS UNIDADES MÓVEIS, SISTEMA DIGITAL, PÓS-PAGO, ATRAVÉS DO PLANO EMPRESARIAL COM FRANQUIA PARA LIGAÇÕES ILIMITADAS LOCAL FIXO E MOVEL (VC1), LONGA DISTÂNCIA FIXO E MOVEL (VC2 E VC3), COM A DISPONIBILIZAÇÃO DE ESTAÇÕES MÓVEIS (SMARTPHONES) EM REGIME DE COMODATO, REDES DE DADOS VOZ E INTERNET PARA USO EM SERVIÇO NO SESC/DR-PE.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE TOTAL
1	Fornecimento de SIMCARDS ou ESIM 4G/5G, com as seguintes características e funcionalidades:  • Efetuar e receber ligações ilimitadas de voz móvel – móvel e móvel – fixo (VC1, VC2 e VC3) para quaisquer operadoras do Brasil (Usando o código de longa distância da operadora contratada);  • Roaming nacional gratuito;  • Assinatura e Sistema de Gestão via Web ou APP Online incluso na assinatura; Uso SMS para quaisquer operadoras no Brasil com no mínimo a 2000 SMS's para a mesma operadora e até no mínimo 100 SMS para outras operadoras mensal por linha;  • Pacote de dados ilimitado com no mínimo 40GB de Internet, com redução da velocidade, caso atingida a franquia;  • Whatsapp ilimitado sem descontar da franquia para uso de mensagens, ligações, fotos e vídeos; e outros serviços que estejam neste Termo de Referência;  • Não haverá quaisquer outras cobranças adicionais.  Fornecimento de smartphone tipo 1 (sugestão de modelos: Samsung A23 5G 128GB; Motorola G54 5G 128GB; Motorola Moto G73 5G com 128GB ou modelos similares ou superiores em regime de comodato).	UN	90

#### Observações:

- Serão disponibilizados inicialmente o quantitativo de 80 (oitenta) unidades, ficando as 10 (dez) unidades restantes para serem solicitadas sob demandas. Devendo a empresa cobrar tão somente pela quantidade que está sendo utilizada como demanda atual;
- 2. Cada kit deverá ser composto por: 01 (um) aparelho com SIMCARD ou ESIM, 01 (um) chip 4G/5G, 01 (uma) bateria, 01 (um) carregador e demais acessórios



Licitação número 1037985 (www.licitacoes-e.com.br)

# ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

fornecidos pelo fabricante.

- **4.2 –** Serviços a serem disponibilizados deverão ser os seguintes:
- a) Suporte técnico para informações e resoluções de pequenos problemas:
- **b)** Transferência temporária de chamada;
- c) Envio e recebimento e mensagem de texto (SMS Short Messenger Service);
- d) Bloqueio ao acesso à Caixa postal;
- e) Chamada em espera;
- f) Conferência;
- g) Identificação do número chamador;
- h) Roaming internacional habilitado sob demanda, quando solicitado pela Gestão do SESC/PE junto aos respectivos canais de atendimento, sem necessidade de troca do número/aparelho do celular, com cobertura nos 05 (cinco) continentes, especialmente aqueles países no âmbito do Mercosul, exceto países sem possibilidade de acordos comercias com operadoras; Valores para Roaming internacional será pago igualmente sob demanda, de acordo com os preços promocionais disponíveis para cada destino;
- i) Todos os serviços internacionais devem iniciar bloqueados por padrão. A liberação deve ser feita pela CONTRATANTE, pelos meios de gestão do contrato fornecidos pela CONTRATADA:
- j) Roaming nacional digital automático, não sendo necessária à alteração de qualquer configuração do aparelho, com cobertura 100% digital, com cobertura em todos os estados da federação, por meios próprios, na mesma tecnologia contratada em Recife, respeitandose a regulamentação vigente da ANATEL;
- **k)** Não poderão ser cobradas taxas adicionais por ligações efetuadas e/ou recebidas em roaming nacional, além das estipuladas e precificadas neste pregão;
- I) Pacote de dados para acesso à internet, em áreas onde haja cobertura, com recurso de sempre ativo.

#### 4.2.1 - ITEM 1

Fornecimento de **SIMCARDS ou ESIM 4G/5G** deverão ser apresentados, com as seguintes características e funcionalidades:

- Efetuar e receber **Ligações Ilimitadas** de Voz Móvel-Móvel e Móvel-Fixo (VC1, VC2 e VC3) para quaisquer operadoras do Brasil (Usando o código de Longa distância da operadora contratada);
- · Roaming nacional gratuito;
- Assinatura e Sistema de Gestão via Web ou APP Online incluso na assinatura; Uso SMS para quaisquer operadoras no Brasil com no mínimo à 2000 SMSs para a mesma operadora e até no mínimo 100 SMS para outras operadoras mensal por linha;
- Pacote limitado com no mínimo 40GB de Internet, com redução da velocidade, caso atingida a franquia;
- WhatsApp ilimitado sem descontar da franquia para uso de mensagens, ligações, fotos e vídeos; e outros serviços que estejam neste Termo de Referência;
- Não haverá quaisquer outras cobranças adicionais.

Fornecimento de smartphone tipo 1, em regime de comodato (sugestão de modelos: Samsung A23 5G 128GB; Motorola G54 5G 128GB; Motorola Moto G73 5G com 128GB ou modelos similares ou superiores, em regime de comodato).



Licitação número 1037985 (www.licitacoes-e.com.br)

# ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

- **4.3** A CONTRATADA deverá fornecer aparelhos cujos fabricantes tenham assistências técnica autorizadas e qualificadas, relativa à prestação destes serviços (problemas com conectividade e/ou outros que se apresentarem nos aparelhos) sem ônus para o SESC/DR-PE, enquanto a garantia estiver vigente, utilizando-se, para tanto, de técnicos devidamente habilitados e credenciados.
- **4.3.1** Na hipótese de serem oferecidos, pela prestadora, outros serviços não previstos neste termo de referência, o SESC/DR-PE poderá optar pelo fornecimento dos mesmos, após a celebração de termo aditivo.
- **4.4** Nos casos de utilização de serviços suplementares, não abrangidos neste termo de referência, serão considerados, para fins de cobrança, os valores das tarifas normais com percentual de desconto a ser negociado, desde que autorizados pela CONTRATANTE. Os **serviços suplementares**, oferecidos pela CONTRATADA, **deverão permanecer bloqueados** e só poderão ser utilizados e, consequentemente cobrados, se houver solicitação/autorização formal da CONTRATANTE.
- **4.5** A CONTRATADA deverá assegurar aos usuários dos serviços a possibilidade de receber e originar chamadas fora de sua área de registro, abrangendo assim todo o território nacional que disponha de sistema de telefonia móvel, de acordo com o código de longa distância da CONTRATADA.
- **4.6** O tráfego mensal de dados, a partir de aparelhos celulares, quando contratado, deverá ser ilimitado, com redução da velocidade, caso atingida a franquia, e com área de cobertura em todo território nacional, sem qualquer tipo de cobrança adicional.
- **4.7** A CONTRATADA não poderá cobrar por valores referentes à **taxas** de habilitação ou ativação de aparelhos, linhas e chips, seja utlizando portais e/ou aplicatvos de internet ou solicitações feitas através de ligações.
- **4.8** A CONTRATADA deverá prestar as informações e/ou esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, atendendo em até 48 (quarenta e oito) horas, a partir do recebimento da solicitação, por meio de um consultor designado para acompanhamento permanente da execução do contrato, bem como para realizar (em) solicitação (ões) relativa (s) a esta contratação, tais como habilitação, desabilitação, roaming nacional, etc.
- **4.9** A CONTRATADA deverá levar imediatamente ao conhecimento da CONTRATANTE, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabiveis.
- **4.10** A CONTRATADA deverá disponibilizar em seu portfólio, o mínimo de 02 (dois) modelos diferentes de aparelhos com, no mínimo, 02 (duas) marcas distintas de fabricantes.
- **4.11** Os aparelhos deverão ser novos e originais de fábrica, de primeiro uso, não recondicionados, respeitando as especificações técnicas mínimas requeridas através dos modelos sugeridos.
- **4.12 –** As estações móveis deverão funcionar em *roaming* nacional nas áreas de serviços listadas abaixo:

Área 2 = Estado de São Paulo;



Licitação número 1037985 (www.licitacoes-e.com.br)

# ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

Área 3 = Estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo;

Área 4 = Estado de Minas Gerais;

Área 5 = Estados do Paraná e Santa Catarina;

Área 6 = Estado do Rio Grande do Sul;

Área 7 = Estados de Goiás, Tocantins, Mato Grosso do Sul, Mato Grosso, Rondônia, Acre e Distrito Federal:

Área 8 = Estados do Amazonas, Roraima, Amapá, Pará e Maranhão;

Área 9 = Estados da Bahia e Sergipe;

Área 10 = Estados do Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco e Alagoas.

**4.12.1** – As estações Móveis Celulares deverão ser registradas na área 10 (estado de Pernambuco), com utilização dos prefixos 81 e 87.

#### 4.13 - Das siglas a serem utilizadas:

**4.13.1** – No caso de utilização das seguintes SIGLAS no presente documento, deverão ser entendidas conforme consta na tabela abaixo, independente de prévia definição diretamente no texto:

DEFINIÇÕES				
VC1 móvel-fixo	Chamadas originadas e terminadas na área de registro do assinante (em área cujo código DDD é igual ao do telefone chamado). Chamadas destinadas a assinantes do serviço fixo;			
VC1 móvel-móvel	Chamadas originadas e terminadas na área de registro do assinante (em área cujo código DDD é igual ao do telefone chamado). Chamadas entre assinantes do serviço de telefonia móvel;			
VC2 móvel-fixo	Chamadas originadas e terminadas na área de mobilidade do assinante (em área cujo primeiro dígito do código DDD é igual ao do telefone chamado). Chamadas destinadas a assinantes do serviço fixo;			
VC2 móvel-móvel	Chamadas originadas e terminadas na área de mobilidade do assinante (em área cujo primeiro dígito do código DDD é igual ao do telefone chamado). Chamadas entre assinantes do serviço de telefonia móvel;			
VC3 móvel-fixo	Chamadas terminadas fora da área de mobilidade do assinante (com o primeiro dígito do código DDD diferente). Chamadas destinadas a assinantes do serviço fixo;			
VC3 móvel-móvel	Chamadas terminadas fora da área de mobilidade do assinante (com o primeiro dígito do código DDD diferente). Chamadas entre assinantes do serviço de telefonia móvel;			

# 5. DAS ESPECIFICAÇÕES E CARACTERÍSTICAS DO OBJETO

### 5.1 – Da execução dos serviços:

- **5.1.1** Os serviços a serem contratados deverão ser executados por empresa concessionária, permissionária ou autorizada para sua prestação pela Agência Nacional de Telecomunicações ANATEL e devem ser prestados de acordo com as exigências contidas neste Termo de Referência, que integrará o Edital do certame licitatório.
- **5.1.2** Os serviços contratados deverão ser realizados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, não sendo admitida



Licitação número 1037985 (www.licitacoes-e.com.br)

# ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

sua interrupção sem justa causa e prévia comunicação à CONTRATANTE, ressalvados os casos fortuitos decorrentes de problemas não programados pela CONTRATADA. A CONTRATADA deverá fornecer contato telefônico para contato e registro de ocorrências acerca do funcionamento do serviço contratado com funcionamento ininterrupto 24 (vinte e quatro) horas por dia por toda a vigência do contrato. Também deve dispor de ampla cobertura de sinal, principalmente onde há instalações do SESC/PE.

- **5.1.3** A execução dos serviços será acompanhada por **Equipe de Fiscalização da CONTRATANTE** nas formas presencial e remota (online).
- **5.1.4** Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções nas especificações técnicas não poderão constituir pretexto para a cobrança de serviços extras e/ou alteração na composição de seus preços. Nos preços propostos deverão estar todos os custos diretos e indiretos, impostos contribuições, taxas, necessários à completa prestação dos serviços objeto desta licitação.
- **5.1.5** No valor proposto pelo licitante deverão estar contemplados todos os custos, taxas, impostos, serviços (sejam próprios e/ou de outras operadoras) relacionados a ligações locais, tráfego de dados e envio de sms, em território nacional. Portanto, não será admitida cobrança de qualquer outro valor, mesmo que com nomenclatura ou codificação diferenciada da listada acima, tampouco poderá ocorrer privação de qualquer serviço por alegação de não ter sido contemplado.
- **5.1.6** Não será objeto de pagamento, a título de habilitação, qualquer taxa de serviço para ativação dos aparelhos, nem pelo chip fornecido.
- **5.1.7** A operadora deverá disponibilizar ao CONTRATANTE, sem ônus, as seguintes facilidades:
- a) Habilitação;
- **b)** Portabilidade:
- c) Ressarcimento do custo de ligações provenientes de clonagem da linha celular;
- **d)** Identificador de chamadas, transferência temporária de chamadas (siga-me), conferência e chamada em espera a assinatura deverá gratuita, porém o tráfego poderá ser cobrado;
- **e)** Bloqueio por extravio ou roubo;
- f) Habilitação de caixa eletrônica de mensagens (secretária eletrônica).

#### **6. NOTAS EXPLICATIVAS**

- **6.1 –** Para efeito de compreensão do presente termo de referência, e em concordância com a legislação aplicável ao SERVIÇO MÓVEL PESSOAL SMP E DE LONGA DISTANCIA NACIONAL (VC2 E VC3) deverão ser observadas algumas definições importantes.
- **6.1.1** ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações): entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida ao regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações.
- **6.1.2** SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES: entende-se por serviço de telecomunicações aquele que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em áreas locais e distintas no território nacional, dentro das regiões definidas no Plano Geral de Outorga.



Licitação número 1037985 (www.licitacoes-e.com.br)

# ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

- **6.1.3** CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO MÓVEL PESSOAL: Empresa que detém a concessão para prestar serviço móvel celular em uma determinada área de concessão.
- **6.1.4** CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO MÓVEL PESSOAL: empresa que detém a concessão para prestar serviço móvel pessoal em uma determinada área de concessão.
- **6.1.5** SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP): é 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.
- **6.1.6** TÉCNICA CELULAR: técnica que consiste em dividir uma área geográfica em subáreas denominadas células, atribuindo-se a cada célula uma frequência ou grupos de frequências, permitindo-se a sua reutilização em outras células.
- **6.1.7** INTERCONEXÃO: é a ligação entre redes Concessionárias de Serviço Móvel Pessoal, de Concessionárias de Serviço Telefônico Privado e de Empresas Exploradoras de Troncos Interestaduais e Internacionais com o fim de causar o tráfego entre suas redes, para realizar a comunicação entre usuários.
- **6.1.8** ÁREA DE CONCESSÃO: área geográfica delimitada pelo Ministério das Comunicações, na qual a Concessionária SMP deve explorar o serviço, nos termos do contrato de concessão, observando a regulamentação pertinente.
- **6.1.9** ÁREA DE CONTROLE: área geográfica em que o SMP é controlado por uma determinada central de comutação e controle.
- **6.1.10** ÁREA DE COBERTURA: área geográfica em que uma Estação Móvel pode ser atendida pelo equipamento rádio de uma estação rádio-base.
- **6.1.11** ÁREA DE LOCALIZAÇÃO: área na qual uma estação móvel pode movimentar-se sem necessária a atualização dos registros de localização, podendo conter uma ou várias áreas de cobertura.
- **6.1.12** ÁREA DE REGISTRO: área de localização na qual uma estação móvel é registrada por ocasião de sua habilitação no SMP.
- **6.1.13** ÁREA DE SERVIÇO: conjunto de áreas de cobertura, podendo conter uma ou várias áreas de controle, em que estações móveis têm acesso ao SMC e na qual uma estação móvel pode ser acessada, sem conhecimento prévio de sua exata localização, inclusive por um usuário do Serviço Telefônico Público.
- **6.1.14** ESTAÇÃO RÁDIOBASE (ERB): estação fixa de SMP usada para radiocomunicação com estações móveis.
- **6.1.15** ESTAÇÃO MÓVEL: estação do serviço móvel pessoal que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar especificado.
- 6.1.16 ESTAÇÃO MÓVEL LOCAL: estação móvel que se encontra em sua área de



Licitação número 1037985 (www.licitacoes-e.com.br)

# ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

Registro.

- **6.1.17** ESTAÇÃO MÓVEL VISITANTE: estação móvel que se encontra em área de registro distinta daquela a que pertence.
- **6.1.18** PLANO DE SERVIÇO: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização de serviços eventuais e suplementares a eles inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de aplicação.
- **6.1.19** PLANO BASICO OU ALTENATIVO DE SERVIÇOS: entendido como Plano de Serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os Usuários ou interessados no SMP ou SMC.
- **6.1.20** ASSINANTE VISITANTE: assistente responsável pela estação móvel visitante.
- **6.1.21** CENTRAL DE COMUTAÇÃO E CONTROLE (CCC): conjunto de equipamentos destinados a controlar o sistema que executa o SMC e a interconectar o sistema que executa o SMP à rede pública de telecomunicações ou a qualquer outra rede de telecomunicações, na forma da regulamentação vigente.
- **6.1.22** USUÁRIO: pessoa que utiliza o serviço móvel celular ou pessoal independente de assinatura ou inscrição junto à prestadora do serviço.
- **6.1.23** ROAMING: serviço que possibilita ao usuário, na condição de assinante visitante, receber a prestação do serviço móvel pessoal em redes de outras prestadoras de serviço, sujeitando-se, nessa hipótese, as condições de tarifas e preços, bem como às condições técnicas e operacionais por elas estabelecidas, de acordo com a regulamentação vigente.
- **6.1.24** A contratação dos serviços está respaldada no Plano de Serviço Básico homologado pelo Ministério das Comunicações, disponível a todos os interessados no serviço, sendo seus valores estabelecidos no contrato de concessão da Concessionária de Serviço Móvel Pessoal SMP.
- **6.1.25** O Plano de Serviço Básico é o autorizado pela ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações, em que as empresas fixam:
- **6.1.25.1** Valor da habilitação;
- 6.1.25.2 Plano de serviço do usuário;
- **6.1.25.3** Valor mínimo mensal da assinatura;
- **6.1.25.4** Valor de tempo correspondente à utilização dos serviços (VC-1);
- 6.1.25.5 Valor e número de chamadas relativas ao serviço AD (adicional de chamadas);
- 6.1.25.6 Valor e tempo correspondente ao item DSL (deslocamento);
- 6.1.25.7 Número de destino, data, hora, valor e duração das chamadas internacionais:
- **6.1.25.8** Facilidades adicionais utilizadas:
- **6.1.25.9** Descontos concedidos;
- **6.1.25.10** Impostos incidentes em consequência da legislação pertinente.

#### 7. LOCAL DE ENTREGA DOS EQUIPAMENTOS

#### **SESC SANTO AMARO (ANEXO)**



Licitação número 1037985 (www.licitacoes-e.com.br)

# ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

Endereço: Avenida Visconde de Suassuna, 517, Santo Amaro, Recife/PE.

CEP: 50.050-540.

Setor: Gerência de Serviços.

#### 8. PRAZO DE ENTREGA E RECEBIMENTO

- **8.1 Prazo de entrega dos aparelhos:** <u>Até 30 (trinta) dias corridos</u> após a emissão do Pedido de Compra e com entrega da Nota Fiscal no recebimento do material com os quantitativos correspondentes ao pedido.
- **8.1.1** O objeto licitado será conferido e atestado pela área técnica, da sua adequação às especificações técnicas e/ou avarias, caso ocorram, no prazo de 02 (dias) dias úteis, após a entrega dos mesmos.
- **8.1.2** Havendo divergências do objeto do contrato e/ou avarias, na entrega inicial dos aparelhos a empresa será informada em até 07 dias para realizar a substituição dos aparelhos com defeito de fábrica.
- **8.1.3** Caso verifique defeitos operacionais no objeto fornecido, a empresa será notificada para saná-los ou efetuar a devida troca, **conforme o Código de Defesa do Consumidor**.

#### 9. GARANTIA

**9.1** – A garantia dos equipamentos disponibilizados em comodato, bem como dos acessórios que acompanham os mesmos, deverá seguir conforme o que está disposto no subitem 8.1.3. Deverá ser verificado também a responsabilidade da assistência técnica, diretamente junto ao fabricante através da garantia legal de 12 (doze) meses para o objeto, obedecendo ao Código de Defesa do Consumidor.

#### 10. NOTA FISCAL/FATURA E CONDIÇÃO DE PAGAMENTO

- **10.1** A CONTRATADA deverá emitir Notas Fiscal/Fatura do serviço efetivamente prestado, apresentando à CONTRATANTE com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data do vencimento da fatura, para que seja processado o pagamento.
- **10.2** Após o fechamento do mês, a CONTRATADA deverá encaminhar a Nota Fiscal/Fatura à CONTRATANTE com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data do vencimento da fatura, para que seja processado o pagamento.
- **10.2.1** Não será admitida a emissão de faturas com vencimentos diversos correspondentes a um mesmo mês.
- 10.2.2 O prazo de vencimento da fatura mensal deverá ser fixado em uma única data.
- **10.3** A fatura deverá ser emitida à **CONTRATANTE**, sendo **disponibilizada por meio magnético/eletrônico**, nos termos das resoluções vigentes da ANATEL.
- **10.4** Juntamente com a fatura em meio magnético/eletrônico, deverá ser encaminhado aplicativo que permita o tratamento e análise completa das informações.
- 10.5 A fatura em meio magnético/eletrônico deverá discriminar, obrigatoriamente, o



Licitação número 1037985 (www.licitacoes-e.com.br)

# ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

consumo de forma individualizada (por linha/acesso), de todos os serviços prestados, contendo: número do acesso, data, horário, descrição, duração, tarifa unitária e tarifa total de cada ligação/serviço e demais informações relacionadas.

- **10.6** A CONTRATADA terá um prazo de até 30 (trinta) dias corridos, após assinatura do contrato, para a adaptação do sistema de faturamento de forma a permitir a geração de faturas em estrita observância às exigências deste contrato e aos valores definidos em pregão e firmados em contrato, caso contrário estará, automaticamente e sem necessidade de aviso prévio, sujeito às penalidades previstas neste contrato ou documento equivalente (Pedido de Compra), no que couber.
- **10.7** Após o recebimento da fatura e do arquivo do detalhamento em meio eletrônico, a CONTRATANTE efetuará o aceite do arquivo, que corresponde ao ato de verificar a conformidade do arquivo.
- **10.8** Se na validação do arquivo forem identificados erros que inviabilizem o atesto, a CONTRATADA será informada e deverá emitir e reencaminhar em até 10 (dez) dias úteis os arquivos eletrônicos com as devidas correções e respectivas prorrogações de vencimento.
- **10.9 –** Respeitados os prazos previstos neste contrato, o SESC/DR-PE tem o direito de contestar os débitos lançados em sua fatura discriminada dos serviços, independente de estarem vencidos ou não.

#### 11. SISTEMA DE GESTÃO

**11.1** – A CONTRATADA deve fornecer sem ônus para a CONTRATANTE, ferramenta de apoio a gestão, com interface web que possibilite a CONTRATANTE gerenciar os acessos contratados de forma individual e grupos de acessos.

A ferramenta deve permitir adicionar ou retirar recursos dos acessos tais como:

- a) definir exatamente o tipo de ligação que pode ser realizada;
- **b)** definir os limites de contas, por valor e/ou tempo;
- c) definir horários e dias de uso dos recursos;
- d) criação de listas de ligações autorizadas e não autorizadas;
- e) visualização completa da conta, com chamadas faturadas e não faturadas;
- f) visualização de gráficos de consumo;
- g) geração de segunda via de contas;
- h) permitir baixar a conta em formato eletrônico (txt e/ou excel);
- i) visualização das últimas contas;
- j) permitir a criação de perfis de acesso ao sistema para diversos usuários, com diferentes permissões de acesso e restrições de funcionalidades.

### 12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

#### **QUANTO AO OBJETO DO CONTRATO**

- **12.1** Prover condições que possibilitem o início da prestação dos serviços em <u>até 20</u> (vinte) dias corridos, a contar da data de assinatura do contrato.
- **12.2** Manter nível adequado de funcionamento dos servicos.



Licitação número 1037985 (www.licitacoes-e.com.br)

# ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

- **12.3** Fornecer ao SESC/DR-PE os aparelhos de telefonia móvel celular, bem como disponibilizar as linhas telefônicas, de acordo com os valores que forem definidos em contrato.
- **12.4** Fornecer chips virgens, no mínimo de 20 (vinte) unidades, sem custo adicional para o SESC, para eventuais necessidades de ativação, caso ocorram falhas de utilização nos chips.
- **12.5** Apresentar, mensalmente em meio magnético/eletrônico, o consumo de forma individualizada (por linha/acesso), de todos os serviços prestados, através de fatura única para pagamento.
- **12.6** Prestar manutenção no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, quando ocorrerem problemas nos sinais de recepção e/ou transmissão.
- **12.7** Fornecer uma reserva técnica de 10% de aparelhos e chips, para cada modelo fornecido à CONTRATANTE.
- **12.8** O atraso no envio de equipamentos e/ou habilitação de linhas, em um prazo de 15 (quinze) dias úteis, acarretará em aplicação de penalidades à CONTRATADA, conforme estabelecidas no edital. A reincidência nestes casos constitui-se em motivo para cancelamento do contrato.
- 12.9 Os aparelhos deverão ser substituídos em sua totalidade a cada 24 (vinte e quatro) meses, a contar do início do contrato, não se fazendo necessário que a CONTRATANTE sinalize, essa substituição deverá ser realizada automaticamente pela CONTRATADA, conforme período determinado.
- 12.9.1 Não havendo a prorrogação contratual e/ou ocorrendo o encerramento do contrato, os aparelhos fornecidos pela CONTRATADA deverão ser recolhidos, nas condições em que se encontrarem, em um prazo máximo de 60 (sessenta) dias, sob pena de não responsabilização da CONTRATANTE após esse período. O recolhimento deverá ser realizado pela CONTRATADA, as suas expensas, sem nenhum ônus para a CONTRATANTE.
- **12.10** O envio de novos aparelhos, seja para reposição, troca ou para nova linha, ou em qualquer outra situação, não implicará em alteração de quaisquer condições ou prazos fixados no contrato ou em seus termos aditivos, e sua devolução, ao final do contrato, ocorrerá sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE.
- **12.11** A CONTRATADA deverá atender **solicitações de novas linhas**, com aparelhos especificados neste termo de referência, ou superiores, devidamente habilitados e em perfeitas condições de uso, no **prazo máximo de até 20 (vinte) dias** a partir da solicitação do SESC/DR-PE.
- **12.12** A CONTRATADA deverá atender **solicitações de exclusão de linhas, no prazo máximo de 15 (quinze) dias** a partir da solicitação, sem custos adicionais à CONTRATANTE.
- 12.13 Manter os mesmos números dos aparelhos já existentes do Serviço Social do

# FRI

# PREGÃO ELETRÔNICO SESC/DR-PE Nº 018/2024 (C/S)

Licitação número 1037985 (www.licitacoes-e.com.br)

# ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

Comércio - SESC/DR-PE, utilizando-se do procedimento da portabilidade, sem ônus para a CONTRATANTE, conforme determinação da ANATEL, caso seja solicitado pelo SESC/DR-PE.

- **12.14** Disponibilizar novas facilidades tecnológicas quanto ao serviço e equipamentos utilizados.
- **12.15** Possibilitar aos usuários de telefones celulares do Serviço Social do Comercio SESC/DR-PE, na condição de assinante-viajante, receber a prestação do serviço móvel celular em redes de outras prestadoras de serviço, sujeitando-se, nessa hipótese, às condições de tarifas e preços, bem como as condições técnicas e operacionais por elas estabelecidas, de acordo com a regulamentação vigente e o plano que for definido em Contrato.
- **12.15.1** Permitir o bloqueio de quaisquer serviços a qualquer tempo de acordo com o critério da CONTRATANTE e o plano que for definido em contrato.
- **12.16** Prestar os serviços durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, através de serviço 0800 ou outro meio adequado salvaguardado os casos de interrupções programadas e devidamente autorizadas pela CONTRATANTE.
- **12.17** Fornecer número telefônico para registro das reclamações sobre o funcionamento do serviço contratado, bem como para a resolução de problemas, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana.
- **12.18** A central de atendimento deve fornecer, para cada atendimento, número de protocolo e prazo de atendimento da solicitação/solução do problema.
- **12.19** A CONTRATANTE disponibilizará listagem dos servidores autorizados a acionar a central de atendimento e a consultoria da CONTRATADA. Estes devem ser habilitados para todas as tratativas necessárias para a execução dos serviços.
- **12.20** Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir as outras empresas à responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.
- 12.21 Dispor de profissionais treinados e capacitados para a prestação dos serviços.
- **12.22** Guardar sigilo quanto a dados e informações que lhe forem fornecidos e que sejam necessários ao desempenho das atividades.
- **12.23** Acatar as decisões e observações feitas pelo gestor do contrato.
- **12.24** Fornecer, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a partir da solicitação, os terminais e os acessos ao serviço roaming internacional, de acordo com plano que for definido em contrato, conforme subitem 4.2, alínea h.
- **12.25** Assumir responsabilidades por clonagens ou outros tipos de fraudes, que porventura venham a ser identificadas nas linhas utilizadas, sem nenhum prejuízo para o Serviço Social do Comércio SESC/DR-PE.

# Sec Fecomércio

# PREGÃO ELETRÔNICO SESC/DR-PE Nº 018/2024 (C/S)

Licitação número 1037985 (www.licitacoes-e.com.br)

# ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

- **12.26** Garantir o sinal nas localidades onde o SESC possui Unidades, conforme previsto em regulamentação da ANATEL.
- **12.27** Realizar o faturamento mensal e encaminhar a Nota Fiscal/Fatura à CONTRATANTE com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data do vencimento da fatura para que seja processado o pagamento, devendo ser fornecida tanto em papel quanto em arquivo eletrônico. A fatura eletrônica deverá ser entregue acompanhada do detalhamento de todos os acessos, do respectivo detalhamento dos serviços prestados e valores unitários em consonância aos estabelecidos no pregão.
- **12.28** Após a assinatura do Contrato, a CONTRATADA terá o prazo de até 60 (sessenta) dias para entrega da primeira fatura e, a partir de então, deverá entregá-las mensalmente, de acordo com o subitem 10.3 acima.

## 13. QUANTO ÀS DEMAIS OBRIGAÇÕES

- **13.1** Responsabilizar-se pelos tributos, encargos sociais e trabalhistas e outros deveres decorrentes da relação de emprego dos executores designados para desempenhar os serviços a serem contratados.
- **13.2** Manter, durante a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- **13.3** Indicar preposto, com a anuência do Serviço Social do Comércio SESC/DR-PE, para representá-la, sempre que for necessário, durante o período de vigência do contrato.
- **13.4** Propiciar aos usuários, quando em viagens nacionais, receber a prestação do serviço móvel, de acordo com o plano definido em contrato.
- **13.5** Garantir o sinal da telefonia móvel celular nas localidades onde o SESC possui Unidades, conforme previsto em regulamentação da ANATEL.
- **13.6** Garantir tecnologia de transmissão de dados que deverá ser 4G ou 5G ou superior conforme regulamentação da ANATEL (HSDPA, similar ou superior), onde o SESC possui Unidades, no Estado de Pernambuco e em todas as capitais do País.

## 14. DISPOSIÇÕES GERAIS

- **14.1** A necessidade de manutenções constantes dos equipamentos utilizados para esta licitação será motivo justo para aplicação de multa e/ou de rescisão do contrato, desde que devidamente comprovado.
- **14.2** As reclamações constantes por problemas na prestação de serviço objeto desta licitação será motivo justo para aplicação de multa e/ou de rescisão do contrato, desde que devidamente comprovadas e justificadas as reclamações.
- **14.3** O não cumprimento, pela CONTRATADA, das exigências estipuladas neste termo de referência, será motivo justo para aplicação de multa e/ou de rescisão contratual e aplicação das penalidades previstas no instrumento convocatório.
- 14.4 A associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial,



Licitação número 1037985 (www.licitacoes-e.com.br)

# ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

bem como a fusão, cisão ou incorporação só serão admitidas quando apresentada a documentação comprobatória que justifiquem quaisquer das ocorrências, com o consentimento prévio e por escrito da CONTRATANTE, e desde que não afetem a boa execução do contrato.

# 15. DOS RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

**15.1 –** São responsáveis pela elaboração deste Termo de Referência: William Barros de Carvalho, Tatiane Quitéria Brasil e Gilberto Felipe da Silva.