



TERMO DE REFERÊNCIA

1 - CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Registro de Preços para contratação de empresa especializada na prestação de Serviços Móvel Pessoal – SMP, em plano corporativo pós-pago, com cobertura nacional, contemplando ligações ilimitadas para telefones fixos e móveis de qualquer operadora em todo o território brasileiro, serviços de comunicação de voz e dados via rede móvel digital, disponibilização de sistema informatizado de gerenciamento online das linhas (gestor online), bem como fornecimento de aparelhos smartphones em regime de comodato, destinados aos Pacotes Tipo I, II, III e IV, conforme especificações técnicas constantes neste Termo de Referência, visando atender às necessidades operacionais, administrativas e institucionais das Unidades Gestoras do Município de Viana/ES.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS

GRUPO 01: SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL PESSOAL -SMP

Item	Cód	Descrição	Unid.	Prefeitura	SEMED	SENSA	SEMTAS	Fundo de Assistência Social	Total
01	2535	Pacote de Serviços Empresarial tipo 1 (com aparelho e pacote de dados de 40GB)	Assinatura Mensal	5	0	1	0	0	6
02	2536	Pacote de Serviços Empresarial tipo 2 (com aparelho e pacote de dados de 20GB)	Assinatura Mensal	5	5	0	0	0	10
03	2537	Pacote de Serviços Empresarial tipo 3 (com aparelho e pacote de dados de 20GB)	Assinatura Mensal	250	0	80	22	15	367



04	2538	Pacote de Serviços Empresarial tipo 4 (com aparelho)	Assinatura Mensal	250	55	0	0	0	305
05	2539	Pacote de Serviços Empresarial tipo 5 (sem aparelho e com pacote de dados de 20 GB)	Assinatura Mensal	10	0	200	0	0	210

1.2 ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS:

1.2.1 Os pacotes de Serviços Empresariais tipo I, II, III e IV deverão ser fornecidos com ligações ilimitadas para qualquer telefone (fixo ou móvel de qualquer operadora) e o mínimo de 500 SMS para qualquer operadora dentro do Brasil. Deverão ainda ser fornecidos com aparelhos, em regime de comodato, conforme especificações deste Termo de Referência;

1.2.2 Os pacotes de Serviços Empresariais do tipo V deverão ser fornecidos com ligações ilimitadas para qualquer telefone (fixo ou móvel de qualquer operadora) e no mínimo 500 SMS para qualquer operadora dentro do Brasil. Não é necessário o aparelho;

1.2.3 O pacote de Serviço Empresarial tipo I deverá ser fornecido com internet de no mínimo 40GB de franquia de dados;

1.2.4 Os pacotes de Serviços Empresariais tipo II, III e IV deverão ser fornecidos com internet de no mínimo 20 GB de franquia de dados;

1.2.5 O pacote de Serviço Empresarial tipo V não precisa ser fornecido com internet de franquia de dados;

1.2.6 Só serão aceitos aparelhos celulares com assistência técnica, credenciada pelo fabricante, no estado do Espírito Santo;

1.2.7 Só será admitida a oferta de pilhas e baterias cuja composição respeite os limites máximos de chumbo, cádmio e mercúrio admitidos na Resolução CONAMA nº 401, de 04/11/2008, para cada tipo de produto, conforme laudo físico-químico de composição elaborado por laboratório acreditado pelo INMETRO, nos termos da Instrução Normativa IBAMA nº 08, de 03/09/2012;

1.2.8 O fornecimento dos aparelhos deverá ser em regime de comodato. Para o fornecimento devem-se tomar como base a quantidade de (um) aparelho por assinatura contratada, assim como as características supracitadas, que deverão ser consideradas como parâmetro técnico mínimo de referência para escolha do aparelho, não impedindo a CONTRATADA de ofertar aparelho com características superiores às especificadas;

1.2.9 Os aparelhos e demais recursos deverão ser entregues pela CONTRATADA em local a ser definido pela CONTRATANTE no Município de Viana/ES;

1.2.10 Os serviços de telefonia móvel pessoal (voz) deverão apresentar cobertura de no mínimo 48% (quarenta e oito por cento) dos municípios do Estado do Espírito Santo e garantir roaming em todo território nacional;



1.2.11 Os serviços de dados deverão apresentar cobertura com a tecnologia 4G (LTE Advanced ou LTE Advanced Pro) nas cidades com população de 30 a 100 mil habitantes, conforme resolução da ANATEL;

1.2.12 Nos municípios onde não houver cobertura 4G, deverá ser oferecida a cobertura mínima de tecnologia 3G preferencialmente, ou 2G caso não contemple nenhuma das anteriores;

1.2.13 Os serviços DDI (Discagem Direta Internacional) devem ser bloqueados para todos os usuários. Somente deverá ser habilitado o serviço de roaming internacional quando solicitado pela CONTRATANTE, via chamado na central de atendimento da operadora. O serviço deverá ser habilitado somente para os países solicitados, devendo ser faturado de forma separada e de acordo com o valor praticado no mercado na referida data;

1.2.14 A CONTRATADA deverá disponibilizar um representante para atender às demandas de manutenção ou quaisquer dúvidas e informações por parte da CONTRATANTE, definindo nome, telefone, email e endereço, para contato através dos meios de comunicação disponíveis, de forma rápida e direta;

1.2.15 Após o período de 24 (vinte e quatro) meses de utilização dos aparelhos, caso a CONTRATANTE opte pela renovação do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer novos aparelhos, na quantidade solicitada por categoria, em modelos iguais ou superiores, desde que atendam às exigências técnicas descritas neste Termo de Referência, se o modelo oferecido originalmente não estiver mais disponível. Essa substituição será sem ônus para a CONTRATANTE e a disponibilização dos novos aparelhos deverá ocorrer em um prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da renovação do contrato;

1.2.16 Com relação aos critérios de descarte dos equipamentos fornecidos, quando estes estiverem sucateados, fora de uso ou com as baterias com vida útil vencida, a CONTRATADA é obrigada a efetuar o recolhimento desses itens no mesmo endereço onde efetuou a entrega, ou informar onde se localizam os postos de assistência técnica autorizadas pelo fabricante a efetuar o recolhimento. Isto, para fins de destinação final ambientalmente adequada, a cargo dos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes, conforme Art. 33 da Lei 12.305, de 2010, artigos 13 a 32 do Decreto nº 7.404, de 2012, e legislação correlata;

1.2.17 Nos casos de perda, furto ou roubo a reposição de aparelhos poderá ser feita mediante fornecimento, a pedido do Gestor do Contrato, por parte da CONTRATADA, de um novo aparelho, com preço de mercado, e inserir o valor do mesmo na próxima fatura da respectiva linha telefônica;

1.2.18 Os serviços, aqui descritos como objeto, deverão ser executados de forma contínua, ou seja, 24h (vinte e quatro horas) por dia, 07 (sete) dias por semana, exceto nas interrupções programadas para manutenção preventiva, previamente informada à CONTRATANTE e nos casos fortuitos e de força maior;

1.2.19 Ao não cumprimento dos itens aqui descritos é passível a aplicação das sanções administrativas conforme previsto no presente instrumento;

1.2.20 A comprovação do não cumprimento do item aqui descrito será comprovada pela CONTRATANTE mediante a apresentação, para a CONTRATADA, de notificação contendo o número do protocolo de abertura de chamado junto a CONTRATADA.

1.2.21 PORTABILIDADE NUMÉRICA

1.2.21.1 A contratada deverá realizar, mediante solicitação, a portabilidade de todos os acessos SMP da contratante, atuando como facilitadora no processo, que não deve acarretar em ônus para a contratante. A portabilidade deve ocorrer independentemente da operadora do serviço a que o acesso esteja atualmente vinculado;



1.2.21.2 A contratada deverá realizar e manter o cadastro de todos os acessos da contratante a fim de não haver erros de faturamento em relação a nenhum dos serviços ora contratados. A contratante deverá informar as alterações de linhas formalmente à contratada.

1.2.22 ACESSO À INTERNET

1.2.22.1 A Transmissão de Dados vinculada aos serviços de Telefonia Móvel previstos neste Termo de Referência para a prestação de serviço de acesso à Internet deverá atender aos seguintes requisitos:

1.2.22.2 Durante o PMT (Período de Maior Tráfego) a prestadora deve garantir uma Taxa de Transmissão Média nas Conexões de Dados tanto no download quanto no upload de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) da taxa de transmissão de 1 Mbps para o padrão 3G, e 4 Mbps para o padrão 4G. Esta meta é avaliada pelo indicador Garantia de Taxa de Transmissão Média Contratada presente no Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP (Anexo à Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011);

1.2.22.3 Durante o Período de Maior Tráfego, a Prestadora deve garantir uma Taxa de Transmissão Instantânea na Conexão de Dados tanto no download quanto no upload, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, de, no mínimo, 40% (quarenta por cento) da taxa de transmissão de 1 Mbps para o padrão 3G, e 4 Mbps para o padrão 4G. Esta meta é avaliada pelo indicador Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea Contratada presente no Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP (Anexo à Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011);

1.2.22.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à Internet Móvel de Banda Larga, sob demanda, com no mínimo 400Kbps de velocidade de acesso para 2G, 1 Mbps de velocidade de acesso para 3G, e 4Mbps para velocidade de acesso para 4G, de acordo com as franquias constantes dos itens I, II, III e IV;

1.2.22.5 Os dispositivos de comunicação de dados deverão obrigatoriamente estar habilitados e aptos para funcionamento em todo Território Nacional e, sob demanda, internacional, com serviços de dados para tráfego ilimitado, com redução de velocidade ao término do pacote de dados contratado,

1.2.23 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS DOS EQUIPAMENTOS

1.2.23.1 Aparelhos do Item 1 - Pacote de Serviços empresarial Tipo I

1.2.23.2 Smartphone com sistema operacional IOS, versão atualizada;

1.2.23.3 Processador mínimo Hexa-Core;

1.2.23.4 Tela display de no mínimo 6.1 polegadas;

1.2.23.5 Dual Chip;

1.2.23.6 Bateria Íons de Lítio de no mínimo 3.100mAh;

1.2.23.7 Conectividade LTE 4G, 3G, Wi-Fi, GPS, Bluetooth 5.0, NFC ou superior para ambas as tecnologias;

1.2.23.8 Memória interna mínima de 128GB;

1.2.23.9 Câmera traseira dupla de no mínimo 12 megapixels;

1.2.23.10 Câmera frontal de no mínimo 12 megapixels;

1.2.23.11 Memória RAM de no mínimo 4Gb;

1.2.23.12 Cores predominantes dos aparelhos: preto ou branco. Não serão aceitos aparelhos e outras cores;

1.2.23.13 Itens que devem estar inclusos: carregador, cabo USB, fone de ouvido, Extrator de Chip.

1.2.24 Aparelhos do Item 2 - Pacote de Serviços empresarial Tipo II:



- 1.2.24.1 Smartphone com sistema operacional Android, versão atualizada;
- 1.2.24.2 Processador Octa-Core com velocidade mínima de 1.9 GHz;
- 1.2.24.3 Tela de no mínimo 6.2 polegadas;
- 1.2.24.4 Dual Chip;
- 1.2.24.5 Bateria do tipo LiPo de no mínimo 4.000mAh;
- 1.2.24.6 Conectividade LTE 4G, 3G, Wi-Fi, GPS, Bluetooth 5.0 ou superior para ambas as tecnologias;
- 1.2.24.7 Memória interna mínima de 128GB;
- 1.2.24.8 Câmeras traseiras múltiplas de no mínimo 12 Megapixels ou superior;
- 1.2.24.9 Câmera frontal de no mínimo 10 Megapixels ou superior;
- 1.2.24.10 Memória RAM de no mínimo 8GB;
- 1.2.24.11 Cores predominantes dos aparelhos: preto, prata, cinza, branco ou chumbo. Não serão aceitos aparelhos em outras cores;
- 1.2.24.12 Itens que devem estar inclusos: carregador, cabo USB, fone de ouvido, extrator de chip.

1.2.25 Aparelhos do Item 3 - Pacote de Serviços empresarial Tipo III:

- 1.2.25.1 Smartphone com sistema operacional Android, versão atualizada;
- 1.2.25.2 Processador Octa-Core com velocidade mínima de 1.5 GHz;
- 1.2.25.3 Tela de no mínimo 6.2 polegadas;
- 1.2.25.4 Dual Chip;
- 1.2.25.5 Bateria Íons de Lítio de no mínimo 4.000mAh;
- 1.2.25.1 Smartphone com sistema operacional Android, versão atualizada;
- 1.2.25.2 Processador Octa-Core com velocidade mínima de 1.5 GHz;
- 1.2.25.3 Tela de no mínimo 6.2 polegadas;
- 1.2.25.4 Dual Chip;
- 1.2.25.5 Bateria Íons de Lítio de no mínimo 4.000mAh;
- 1.2.25.6 Conectividade LTE 4G, 3G, Wi-Fi, GPS, Bluetooth 5.0 ou superior para ambas as tecnologias;
- 1.2.25.7 Memória interna mínima de 32GB;
- 1.2.25.8 Câmera traseira de no mínimo 13 Megapixels ou superior;
- 1.2.25.9 Câmera frontal de no mínimo 8 Megapixels ou superior;
- 1.2.25.10 Memória RAM de no mínimo 3GB;
- 1.2.25.11 Cores predominantes dos aparelhos: preto, prata, cinza ou chumbo. Não serão aceitos aparelhos em outras cores;
- 1.2.25.12 Itens que devem estar inclusos: carregador, cabo USB, fone de ouvido, extrator de chip.
- 1.2.25.7 Memória interna mínima de 32GB;
- 1.2.25.8 Câmera traseira de no mínimo 13 Megapixels ou superior;
- 1.2.25.9 Câmera frontal de no mínimo 8 Megapixels ou superior;
- 1.2.25.10 Memória RAM de no mínimo 3GB;
- 1.2.25.11 Cores predominantes dos aparelhos: preto, prata, cinza ou chumbo. Não serão aceitos aparelhos em outras cores;
- 1.2.25.12 Itens que devem estar inclusos: carregador, cabo USB, fone de ouvido, extrator de chip.

1.2.26 Aparelhos do Item 4 - Pacote de Serviços empresarial Tipo IV:

- 1.2.26.1 Smartphone com sistema operacional Android, versão atualizada;
- 1.2.26.2 Processador Quad-Core com velocidade mínima de 1.3 GHz;
- 1.2.26.3 Tela de no mínimo 6.2 polegadas;
- 1.2.26.4 Dual Chip;
- 1.2.26.5 Bateria Íons de Lítio de no mínimo 4.000mAh;
- 1.2.26.6 Conectividade Wi-Fi e GPS;



- 1.2.26.7 Memória interna mínima de 32GB;
- 1.2.26.8 Câmera traseira de no mínimo 13 Megapixels ou superior;
- 1.2.26.9 Câmera frontal de no mínimo 5 Megapixels ou superior;
- 1.2.26.10 Memória RAM de no mínimo 2GB;
- 1.2.26.11 Cores predominantes dos aparelhos: preto, prata, cinza ou titânium. Não serão aceitos aparelhos em outras cores;
- 1.2.26.12 Itens que devem estar inclusos: carregador, cabo USB, fone de ouvido, extrator de chip.

1.2.27 SISTEMA DE GERENCIAMENTO SMP

1.2.27.1 A operadora vencedora da licitação deverá disponibilizar à CONTRATANTE, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato resultante deste certame licitatório, prorrogável por igual período, sistema informatizado de gerenciamento online, via Web (internet), com acesso a uma solução que permita visualização e gerenciamento de todas as linhas móveis contratadas e faturas do Plano Corporativo da CONTRATANTE;

1.2.27.2 As solicitações efetuadas no sistema informatizado de gerenciamento online referentes ao bloqueio de serviços deverão ser recebidas para processamento instantaneamente, isto é, imediatamente após a solicitação do usuário, porém o processamento do serviço solicitado deverá ser concluído no prazo máximo de 06 (seis) horas corridas contadas do momento da solicitação realizada de maneira online via sistema informatizado de gerenciamento. As demais solicitações como a emissão de relatórios, consultas e visualização de faturas, terão tempo de resposta imediato, isto é, o resultado deverá ser gerado em tempo real (online), imediatamente após sua solicitação pelo usuário;

1.2.27.3 A operadora vencedora do certame deverá disponibilizar à CONTRATANTE, até 2 (dois) dias após a data de emissão da fatura, a possibilidade de emissão e download de segunda via da respectiva fatura com código de barras que viabilize seu pagamento;

1.2.27.4 O acesso à solução será feito mediante o uso de senha de acesso fornecida pela operadora, que deverá manter o controle dos acessos realizados pela CONTRATANTE;

1.2.27.5 A operadora deverá disponibilizar no mínimo 01 (um) usuário (login) para acesso ao Serviço de Gestão Online;

1.2.27.6. As atividades de monitoramento a serem praticadas são as seguintes:

1.2.27.7 Gestão de Faturas:

1.2.27.7.2 A visualização das faturas deve conter todos os dados presentes nas faturas individuais, além do total consumido de cada item, por fatura; 1.2.27.7.1 Visualizar todas as faturas referentes ao contrato;

1.2.27.7.3 Possibilidade de resgatar e visualizar as faturas, desde a primeira até a última, por até 6 (seis) meses após o encerramento do contrato, com o mesmo nível de detalhamento. Não havendo possibilidade da manutenção do login de acesso ativo por esse período, a CONTRATADA deverá comprometer-se a prestar quaisquer informações relativas a faturas por Canal de Relacionamento com o cliente;

1.2.27.7.4 Possibilidade de realizar pesquisas de faturas, filtradas por mês/ano;

1.2.27.7.5 Possibilidade de busca de ligações faturadas por usuário da linha, número de origem, número de destino, por data, por horário de início, por tipo de ligação e por duração que deverão estar disponíveis na solução de Gestão, por meio de filtro de buscas personalizadas ou por meio de download de arquivo com informações delimitadas no formato .txt;

1.2.27.7.6 No caso de erro nas faturas, deverá ser reemitido um documento com código de barras recalculando o valor correto para pagamento. Entretanto o registro dessas faturas anuladas deve ser mantido;

1.2.27.7.7 Possibilidade de exportação de todo tipo de relatório para arquivos no formato PDF;



- 1.2.27.7.8 Disponibilizar para visualização o histórico mensal, demonstrando ao final o total faturado, disponível no período de até 12 (doze) meses anteriores ao mês corrente;
- 1.2.27.7.9 Visualizar o histórico detalhado de faturamento/consumo, devendo conter o total faturado por tipo de ligação e serviço discriminado em valores, em minutos e em quantidade de ligações, além do total consumido em cada pacote de dados para celular;
- 1.2.27.7.10 Possibilidade de pesquisar histórico mensal, geral e detalhado de faturamento, por número de linha, por data/período, por usuário de cada linha;
- 1.2.27.7.11 Os módulos de pesquisa e visualização dos relatórios devem possibilitar a exportação dos dados em formato PDF ou TXT, durante todo o período de vigência contratual e, de preferência, por até 6 (seis) meses após o encerramento do contrato, com o mesmo nível de detalhamento. Não havendo possibilidade da manutenção do acesso às faturas após o encerramento do contrato, a CONTRATADA deverá comprometer-se a prestar quaisquer informações relativas às mesmas por Canal de Relacionamento com o cliente;
- 1.2.27.7.12 O cadastro (inclusão, exclusão e manutenção) das faturas no Portal (sistema informatizado de gerenciamento online) é de responsabilidade exclusiva da operadora vencedora da licitação;
- 1.2.27.7.13 A inclusão/carregamento das faturas no Portal deverá ocorrer no prazo máximo de 24h (vinte e quatro horas) corridas contadas a partir da data de emissão das faturas;
- 1.2.27.7.14 A operadora deverá garantir a disponibilidade de acesso ao sistema informatizado de gerenciamento online de que trata este Termo de Referência, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, em todos os dias do ano;
- 1.2.27.7.15 As faturas devem ser unificadas por contratante e não por linha móvel;
- 1.2.27.7.16 As faturas unificadas devem permitir identificar o consumo de cada linha móvel;
- 1.2.27.7.17 Todas as faturas pertencentes ao plano corporativo deverão possuir a mesma data de emissão, de forma a padronizar o faturamento dos serviços da CONTRATANTE;
- 1.2.27.7.18 A empresa CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, em horário comercial, no mínimo 1 (um) consultor de atendimento disponível em Canal de Relacionamento (e-mail ou telefone);
- 1.2.27.7.19 Além do contato telefônico do consultor de atendimento, a empresa CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE os contatos dos superiores hierárquicos dos consultores, de modo a garantir o atendimento das demandas.

3 - FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1 A presente contratação fundamenta-se na necessidade de assegurar a continuidade, eficiência, mobilidade, segurança e disponibilidade dos serviços de comunicação móvel utilizados pela Administração Pública Municipal, considerando que os serviços de telefonia móvel e comunicação de dados são indispensáveis para o funcionamento das atividades administrativas, operacionais e institucionais da Prefeitura Municipal de Viana/ES.

3.2 Os Serviços Móvel Pessoal – SMP, em plano corporativo pós-pago, com cobertura nacional, são essenciais para garantir a comunicação eficiente entre servidores, secretarias e órgãos municipais, viabilizando ligações ilimitadas para telefones fixos e móveis de qualquer operadora em todo o território nacional, comunicação de voz e acesso à internet móvel, utilização de aplicativos institucionais, transmissão de dados, acesso remoto aos sistemas corporativos e governamentais, bem como a execução das atividades externas e dos serviços públicos prestados à população.

3.3 A contratação contempla, ainda, a disponibilização de sistema informatizado de gerenciamento online das linhas (gestor online), permitindo maior controle, acompanhamento, gerenciamento e otimização dos serviços contratados, além do fornecimento de aparelhos smartphones em regime de comodato, destinados aos Pacotes Tipo I, II, III e IV, conforme especificações técnicas constantes



neste Termo de Referência, visando atender às necessidades operacionais, administrativas e institucionais das Unidades Gestoras do Município de Viana/ES.

4 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

4.1 - A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

5 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1 – Os requisitos da contratação encontram-se pormenorizado em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares.

6-- MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1 6.1. Condições Gerais da Execução

6.1.1 A execução do objeto compreenderá a prestação contínua de Serviços Móvel Pessoal – SMP, em plano corporativo pós-pago, incluindo serviços de comunicação de voz e dados móveis, fornecimento e ativação de linhas telefônicas, disponibilização de acesso à internet móvel, gestão das linhas, suporte técnico especializado, manutenção dos serviços, fornecimento de aparelhos smartphones em regime de comodato e demais recursos necessários, conforme especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

6.1.2 Os serviços deverão ser executados de forma contínua, ininterrupta e com cobertura nacional, garantindo qualidade, estabilidade, segurança, disponibilidade e desempenho compatíveis com as necessidades operacionais da Administração Pública Municipal.

6.1.3 A contratada será responsável pelo fornecimento de todos os recursos necessários à perfeita execução dos serviços, incluindo chips/SIM Cards, aparelhos smartphones em comodato, ferramentas, softwares, licenças, plataforma de gerenciamento online, suporte técnico e demais itens indispensáveis, sem ônus adicional para a Administração.

6.2. Ativação das Linhas e Disponibilização dos Serviços

6.2.1 A contratada deverá realizar a ativação, configuração e disponibilização das linhas móveis corporativas nos quantitativos e condições estabelecidos neste Termo de Referência, observando os requisitos técnicos definidos pela Prefeitura Municipal de Viana/ES.

6.2.2 A contratada deverá fornecer os aparelhos smartphones em regime de comodato destinados aos Pacotes Tipo I, II, III e IV, devidamente configurados e aptos para utilização dos serviços contratados.

6.2.3 A habilitação das linhas deverá contemplar ligações ilimitadas para telefones fixos e móveis de qualquer operadora em todo o território nacional, serviços de comunicação de voz, envio de mensagens e acesso à internet móvel, conforme especificações constantes neste Termo de Referência.

6.2.4 A contratada deverá disponibilizar sistema informatizado de gerenciamento online das linhas (gestor online), permitindo à Administração o acompanhamento, controle, gerenciamento e emissão de relatórios relativos aos serviços contratados.

6.2.5 Após a ativação dos serviços, a contratada deverá realizar testes de funcionamento das linhas, conectividade de dados e operacionalidade dos aparelhos, assegurando o pleno funcionamento da solução disponibilizada.

6.3. Manutenção e Suporte Técnico



6.3.1 A contratada deverá prestar serviços de suporte técnico e manutenção durante toda a vigência contratual, visando assegurar a continuidade, disponibilidade e qualidade dos serviços móveis contratados.

6.3.2 O suporte técnico deverá ser disponibilizado mediante atendimento remoto e/ou presencial, sempre que necessário, em regime compatível com a criticidade dos serviços.

6.3.3 A contratada deverá disponibilizar canais de atendimento para abertura, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos, incluindo atendimento telefônico, e-mail, plataforma eletrônica ou sistema de suporte online.

6.3.4 Os chamados técnicos deverão ser atendidos dentro dos prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA), devendo a contratada adotar todas as providências necessárias à solução das falhas identificadas.

6.3.5 Em casos de falha, interrupção, perda de sinal, instabilidade ou degradação dos serviços móveis, a contratada deverá iniciar imediatamente os procedimentos de diagnóstico e correção, visando restabelecer a plena operação no menor prazo possível.

6.3.6 A contratada deverá realizar, sem custos adicionais, a substituição de chips, aparelhos defeituosos ou equipamentos que apresentem falhas de funcionamento durante a execução contratual, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

6.4. Gerenciamento, Monitoramento e Disponibilidade

6.4.1 A contratada deverá garantir cobertura nacional dos serviços de telefonia móvel e dados, observando os padrões de qualidade e disponibilidade exigidos pela regulamentação vigente da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

6.4.2 Os serviços deverão garantir níveis adequados de qualidade de voz, estabilidade de sinal, conectividade de dados móveis e desempenho operacional compatíveis com as necessidades da Administração Municipal.

6.4.3 A contratada deverá disponibilizar relatórios periódicos contendo informações sobre consumo das linhas, utilização de dados, histórico de chamadas, ocorrências, atendimentos técnicos e demais indicadores relacionados à execução contratual.

6.4.4 O sistema gestor online deverá permitir gerenciamento individualizado das linhas, consulta de consumo, acompanhamento da utilização dos serviços, bloqueios, solicitações e emissão de relatórios gerenciais.

6.5. Obrigações Operacionais da Contratada

6.5.1 Manter equipe técnica qualificada e em quantidade suficiente para atendimento das demandas da Administração Municipal.

6.5.2 Garantir sigilo, integridade, confidencialidade e segurança das informações trafegadas nos serviços de comunicação móvel e dados.

6.5.3 Responsabilizar-se integralmente pelos danos causados à Administração ou a terceiros em decorrência da execução inadequada dos serviços.

6.5.4 Manter atualizadas todas as informações cadastrais, documentações técnicas e registros relacionados às linhas móveis, aparelhos disponibilizados e serviços prestados.

6.5.5 Executar os serviços em conformidade com as normas da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, legislação vigente e demais regulamentos aplicáveis aos serviços de telecomunicações.

7 - ESPECIFICAÇÃO DA GARANTIA DO SERVIÇO (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)



7.1 - O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

8 - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV)

8.1. Constituem obrigações do Contratante:

8.1.1 Exigir da Contratada o fiel cumprimento de todas as obrigações assumidas, de acordo com o contrato, este Termo de Referência e demais documentos que compõem o processo administrativo;

8.1.2 Receber os serviços objeto da contratação nos prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência e no instrumento contratual;

8.1.3 Disponibilizar à Contratada as informações necessárias para execução dos serviços, incluindo relação de usuários, locais de entrega, dados cadastrais e demais informações necessárias à ativação das linhas e disponibilização dos aparelhos;

8.1.4 Permitir o acesso da Contratada às dependências da Administração, quando necessário, para entrega de aparelhos, suporte técnico, manutenção, substituição de equipamentos ou execução de demais serviços relacionados ao objeto contratual;

8.1.5 Notificar a Contratada, por escrito, acerca de falhas, interrupções, indisponibilidades, defeitos, perda de sinal, problemas de cobertura, inconsistências no sistema gestor online ou quaisquer irregularidades verificadas na execução dos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;

8.1.6 Acompanhar e fiscalizar a execução contratual, por meio de servidor ou comissão formalmente designada, verificando o cumprimento das obrigações assumidas pela Contratada;

8.1.7 Comunicar à Contratada para emissão de Nota Fiscal referente à parcela incontroversa da execução contratual, para fins de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução dos serviços, nos termos do art. 143 da Lei nº 14.133/2021;

8.1.8 Efetuar o pagamento à Contratada pelos serviços efetivamente prestados, na forma, prazo e condições estabelecidos no contrato e neste Termo de Referência;

8.1.9 Aplicar à Contratada as sanções administrativas previstas na legislação vigente e no instrumento contratual, quando constatado descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas;

8.1.10 Comunicar aos órgãos competentes os casos de descumprimento contratual que demandem adoção de medidas administrativas ou judiciais cabíveis;

8.1.11 Manifestar-se formalmente sobre solicitações, requerimentos, reclamações ou comunicações apresentadas pela Contratada relacionadas à execução contratual;

8.1.12 Analisar e deliberar sobre eventuais pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro formulados pela Contratada, observadas as disposições legais aplicáveis;

8.1.13 Informar previamente à Contratada sobre alterações operacionais que possam impactar a execução dos serviços, incluindo inclusão, exclusão, substituição ou remanejamento de linhas móveis e usuários;

8.1.14 Zelar pela adequada utilização dos aparelhos smartphones, chips/SIM Cards e demais recursos disponibilizados pela Contratada, responsabilizando-se pela guarda e conservação dos equipamentos fornecidos em regime de comodato, quando estiverem sob posse da Administração;

8.1.15 Solicitar formalmente os bloqueios, desbloqueios, cancelamentos, substituições ou demais alterações relacionadas às linhas móveis corporativas, observados os procedimentos estabelecidos contratualmente;



8.1.16 A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, nem por danos causados a terceiros em decorrência de atos praticados pela Contratada, seus empregados, prepostos ou subordinados.

9 - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (art. 92, XIV, XVI e XVII)

9.1 Obrigações Gerais:

9.1.1 Manter preposto formalmente designado e aceito pela Administração, responsável pelo acompanhamento da execução contratual, interlocução com a fiscalização e atendimento às demandas relacionadas aos Serviços Móvel Pessoal – SMP e demais serviços contratados.

9.1.1.1 A Administração poderá recusar a indicação ou exigir a substituição do preposto, mediante justificativa formal, devendo a Contratada providenciar novo representante em prazo compatível.

9.1.2 Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior, nos termos do art. 137, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

9.1.3 Disponibilizar todos os recursos necessários à perfeita execução dos serviços, incluindo linhas móveis, chips/SIM Cards, aparelhos smartphones em regime de comodato, plataforma de gerenciamento online, mão de obra qualificada, softwares, ferramentas, suporte técnico e demais recursos indispensáveis à execução contratual.

9.1.4 Reparar, corrigir, substituir, reconfigurar ou restabelecer, às suas expensas e dentro dos prazos estabelecidos pela fiscalização, os serviços, linhas móveis, aparelhos, chips, sistemas ou componentes que apresentem falhas, defeitos, instabilidades, perda de sinal, vícios ou desconformidades.

9.1.5 Responsabilizar-se integralmente pelos danos causados à Administração ou a terceiros em decorrência da execução do objeto contratual, não sendo excluída ou reduzida tal responsabilidade pela fiscalização ou acompanhamento da execução contratual.

9.1.6 Não manter, durante a vigência contratual, vínculo empregatício ou contratual com cônjuge, companheiro ou parente, até o terceiro grau, de dirigente do órgão contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, conforme disposto no art. 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021.

9.1.7 Entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês subsequente ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: prova de regularidade relativa à Seguridade Social; certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; certidões de regularidade perante as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da Contratada; Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

9.1.8 Assumir integral responsabilidade pelas obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e demais encargos decorrentes da execução contratual, não transferindo qualquer ônus à Administração.

9.1.9 Comunicar ao fiscal do contrato, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal, indisponibilidade, falha crítica, interrupção dos serviços, problemas de



cobertura, falhas no sistema gestor online ou fato relevante que possa impactar a execução contratual.

9.1.10 Prestar todos os esclarecimentos solicitados pela Administração, disponibilizando informações, relatórios operacionais, dados de consumo, registros de atendimento e demais documentos relacionados à execução dos serviços.

9.1.11 Interromper imediatamente qualquer procedimento executado em desacordo com as normas técnicas, especificações contratuais ou determinações da fiscalização, promovendo as devidas correções sem ônus para a Administração.

9.1.12 Executar os serviços em conformidade com as normas técnicas aplicáveis, regulamentações da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, normas de segurança da informação, proteção de dados, segurança do trabalho e demais legislações pertinentes.

9.1.13 Manter, durante toda a vigência contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento licitatório.

9.1.14 Arcar com eventuais equívocos no dimensionamento dos quantitativos, custos, capacidade operacional, cobertura ou demais elementos apresentados em sua proposta, ressalvadas as hipóteses previstas no art. 124, inciso II, alínea “d”, da Lei nº 14.133/2021.

9.2 Obrigações Acessórias

9.2.1 Executar os serviços de habilitação, ativação, configuração, portabilidade, manutenção e suporte técnico das linhas móveis dentro dos prazos estabelecidos no contrato, na Ordem de Serviço e nos níveis mínimos de atendimento definidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA).

9.2.2 Fornecer aparelhos smartphones, chips/SIM Cards, acessórios e demais componentes novos, em perfeito estado de funcionamento e compatíveis com as especificações técnicas previstas neste Termo de Referência.

9.2.3 Realizar previamente testes de funcionamento das linhas móveis, serviços de voz, conectividade de dados móveis, acesso à internet e operacionalidade dos aparelhos antes da efetiva disponibilização dos serviços à Administração.

9.2.4 Disponibilizar suporte técnico especializado para atendimento remoto e presencial, sempre que necessário, garantindo a continuidade e estabilidade dos serviços contratados.

9.2.5 Executar os serviços de modo a assegurar a continuidade da comunicação móvel corporativa, a qualidade das chamadas, a estabilidade da conexão de dados móveis e o adequado desempenho dos serviços disponibilizados.

9.2.6 Manter monitoramento contínuo dos serviços contratados, adotando medidas preventivas e corretivas para evitar falhas, indisponibilidades, perda de sinal ou degradação da qualidade dos serviços.



9.2.7 Disponibilizar relatórios técnicos, operacionais e gerenciais contendo informações sobre consumo das linhas, utilização de dados móveis, atendimentos realizados, incidentes registrados, histórico de chamadas e demais indicadores relacionados à execução contratual.

9.2.8 Disponibilizar sistema informatizado de gerenciamento online das linhas (gestor online), permitindo à Administração o gerenciamento, consulta de consumo, bloqueios, desbloqueios, emissão de relatórios e acompanhamento dos serviços contratados.

9.2.9 Atender prontamente às solicitações da fiscalização do contrato, mantendo cooperação, transparência, regularidade e eficiência na execução contratual.

9.2.10 Garantir sigilo, integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações trafegadas nos serviços móveis e sistemas disponibilizados, adotando medidas adequadas de segurança da informação e proteção de dados pessoais.

10 - MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS OU CONTRATO

10.1 A gestão dos contratos oriundos da Ata de Registro de Preços será de responsabilidade dos Secretários Municipais das respectivas Unidades Gestoras participantes, os quais terão fiscais designados formalmente no ato da assinatura do contrato.

10.2 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas, as disposições deste Termo de Referência e as normas da Lei nº 14.133/2021, respondendo cada parte pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

10.3 A fiscalização contratual acompanhará a execução dos Serviços Móvel Pessoal – SMP, incluindo a disponibilização das linhas móveis, funcionamento dos serviços de voz e dados, fornecimento dos aparelhos smartphones em regime de comodato, operacionalidade do sistema gestor online, qualidade da cobertura e atendimento dos níveis de serviço estabelecidos contratualmente.

10.4 Em caso de impedimento, paralisação, indisponibilidade relevante ou suspensão da execução contratual, os prazos de execução e atendimento poderão ser prorrogados automaticamente pelo tempo correspondente, mediante registro formal por apostila ou documento equivalente.

10.5 As comunicações entre a Administração e a Contratada deverão ser realizadas preferencialmente por escrito, admitindo-se a utilização de correio eletrônico, plataforma eletrônica, sistema de chamados ou outro meio digital oficialmente aceito pelas partes.

10.6 O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa contratada para adoção imediata de providências relacionadas à regularização de falhas, indisponibilidades, problemas de cobertura, substituição de aparelhos, inconsistências no sistema gestor online ou quaisquer ocorrências que impactem a execução dos serviços.

10.7 Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial de alinhamento operacional, oportunidade em que serão apresentados os procedimentos de fiscalização, fluxos de atendimento,



canais de suporte técnico, mecanismos de gerenciamento das linhas, critérios de aferição dos níveis de serviço, obrigações contratuais e sanções aplicáveis.

10.8 A fiscalização da execução contratual compreenderá o acompanhamento da qualidade dos serviços prestados, da disponibilidade da rede móvel, da regularidade do fornecimento dos aparelhos em comodato, da execução das solicitações de suporte técnico, portabilidade, bloqueios, substituições e demais demandas operacionais relacionadas ao objeto contratado.

10.9 As competências dos Fiscais Administrativos, Fiscais Técnicos e Gestores dos contratos estão estabelecidas no Decreto Municipal nº 70/2023, bem como nas demais normas internas aplicáveis à gestão e fiscalização contratual no âmbito do Município de Viana/ES.

11 – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO (art. 92, V e VI)

11.1 - FORMA DE PAGAMENTO

11.1.1 - O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

11.1.2 - Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

11.2 - PRAZO DE PAGAMENTO

11.2.1 - O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento definitivo da Nota Fiscal/Fatura.

11.2.2 - Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura quando o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

11.2.3 - No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA/IBGE de correção monetária.

11.2.3.1 - A compensação financeira prevista nesta condição será incluída, a requerimento do interessado, na fatura do mês seguinte ao da ocorrência.

11.3 - A Nota Fiscal/Fatura deve conter todos os elementos exigidos em lei, tais como:

11.3.1 - Identificação completa da Contratada: CNPJ (o mesmo constante da documentação fiscal, exceto se for emitida por filial/matriz que contenha o mesmo CNPJ base, com sequencial específico da filial/matriz) da contratada, endereço, inscrição estadual ou municipal, etc.;

11.3.2 – Prazo de validade;

11.3.3 – Data da emissão;

11.3.4 – Dados do contrato e do órgão contratante;

11.3.5 - Descrição de forma clara do objeto executado;

11.3.6 - Valores unitários e totais e período com as informações referentes aos itens do objeto efetivamente entregues;



11.3.7 - Número do processo que originou a contratação, bem como o número do empenho.

11.3.8 - Informações bancárias para pagamento.

11.3.9 - eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

11.4 - Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que o contratado providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o contratante;

11.5 - Os pagamentos serão condicionados à apresentação da Nota Fiscal dos produtos/serviços contratados e entregues/executados devidamente atestados pelo setor competente.

11.6 - Deverá a contratada apresentar ainda as provas de regularidade fiscal e trabalhista com prazo de validade vigente, descritas abaixo:

11.6.1 - Prova de Regularidade referente aos Tributos Federais e Dívida Ativa da União (Certidão Conjunta PGFN e RFB);

11.6.2 - Prova de Regularidade com a Fazenda Pública do Estado onde for sediada a empresa;

11.6.3 - Prova de Regularidade com a Fazenda Pública do Município onde for sediada a empresa;

11.6.4 - Prova de Regularidade com a Fazenda Pública do Município de Viana;

11.6.5 - Prova de Regularidade com a Fazenda do Estado do Espírito Santo;

11.6.6 - Prova de Regularidade junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS;

11.6.7 - Prova de Regularidade junto à Justiça do Trabalho, através da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;

11.6.8 - Prova de Regularidade de Falência e Concordata.

11.7 - O atraso superior a 60 (sessenta) dias dos pagamentos devidos pela Administração decorrentes dos serviços já prestados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegura à Contratada o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação e a pronta quitação das parcelas em aberto.

11.8 - O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

11.9 - Para habilitar-se ao pagamento, a Contratada deverá apresentar à Contratante a 1ª via da Nota Fiscal juntamente com a devida justificativa e comprovação, por meio do sistema de processo eletrônico do Município de Viana/ES, disponível no site www.viana.es.gov.br, nos termos do Decreto Municipal nº 248/2021.

11.10 - Dados para emissão da Nota Fiscal:

PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA

CNPJ nº 27.165.547/0001-01

Avenida Florentino Ávidos, nº 01, Centro, Viana - ES



CEP: 29.130-915

Telefone (27) 2124-6700

12 - REAJUSTE (art. 92, V)

12.1 - Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

12.2 - Após o interregno de um ano, com pedido do contratado, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA/IBGE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

12.3 - Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

12.4 - No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

12.5 - Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

12.6 - Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

12.7 - Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

12.8 - O reajuste será realizado por apostilamento.

13 - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (art. 92, XIV)

13.1 - Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a Contratada que:

13.1.1 der causa à inexecução parcial do contrato;

13.1.2 der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

13.1.3 der causa à inexecução total do contrato;

13.1.4 ensejar o retardamento da execução, instalação, ativação, manutenção ou restabelecimento dos serviços contratados sem motivo justificado;

13.1.5 apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

13.1.6 praticar ato fraudulento na execução do contrato;

13.1.7 comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

13.1.8 praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

13.2 - Serão aplicadas à Contratada que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:



13.2.1 Advertência: Quando a Contratada der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, nos termos do art. 156, §2º, da Lei nº 14.133/2021.

13.2.2 Impedimento de licitar e contratar: Quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do item 13.1, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, nos termos do art. 156, §4º, da Lei nº 14.133/2021.

13.2.3 III – Declaração de inidoneidade para licitar e contratar: Quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do item 13.1, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, quando justificarem a imposição de penalidade mais grave, nos termos do art. 156, §5º, da Lei nº 14.133/2021.

13.3 Multa

13.3.1 Multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

13.3.2 Multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 50% (cinquenta por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, complementação ou reposição da garantia, quando exigida.

13.3.3 O atraso superior a 10 (dez) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o art. 137, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

13.3.4 Multa compensatória

13.3.4.1 Multa compensatória de 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto.

13.3.5 A aplicação das sanções previstas neste instrumento não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante, nos termos do art. 156, §9º, da Lei nº 14.133/2021.

13.3.6 Todas as sanções previstas neste instrumento poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa, conforme art. 156, §7º, da Lei nº 14.133/2021.

13.3.6.1 Todas as sanções previstas neste instrumento poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa, conforme art. 156, §7º, da Lei nº 14.133/2021.

13.3.6.2 Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, nos termos do art. 157 da Lei nº 14.133/2021.

13.3.6.3 Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante à Contratada, além da perda desse valor, a diferença poderá ser descontada da garantia prestada ou cobrada judicialmente, conforme art. 156, §8º, da Lei nº 14.133/2021.



13.3.6.4 Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contado da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

13.3.7 A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto no art. 158 da Lei nº 14.133/2021.

13.3.8 Na aplicação das sanções serão considerados:

13.3.8.1 a natureza e a gravidade da infração cometida;

13.3.8.2 as peculiaridades do caso concreto;

13.3.8.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

13.3.8.4 os danos causados à Administração;

13.3.8.5 a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle

13.3.9 Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133/2021 ou em outras normas de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846/2013 serão apurados e julgados conjuntamente, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na legislação aplicável.

13.3.10 A personalidade jurídica da Contratada poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática de atos ilícitos previstos neste instrumento ou para provocar confusão patrimonial, hipótese em que todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, observados o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia, nos termos do art. 160 da Lei nº 14.133/2021.

13.3.11 O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal, nos termos do art. 161 da Lei nº 14.133/2021.

13.3.12 As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação, na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/2021.

13.3.13 Os débitos da Contratada para com a Administração, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com créditos devidos pelo órgão contratante decorrentes deste ou de outros contratos administrativos, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

13.3.14 Aquele que, convocado para assinatura do contrato, não o fizer dentro do prazo estabelecido pela Administração, deixar de entregar documentação exigida, apresentar



documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução contratual, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, estará sujeito à aplicação de multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total de sua proposta, além das penalidades de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal ou declaração de inidoneidade, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.

13.3.15 Na hipótese de atraso injustificado na instalação, ativação, restabelecimento, manutenção corretiva ou suporte técnico dos links de telecomunicação e acesso dedicado à internet, incidirá multa proporcional de 0,5% (meio por cento) sobre o valor mensal do contrato por hora de atraso, limitada ao máximo de 10% (dez por cento) do valor mensal contratado, observados os prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA) e demais condições previstas neste Termo de Referência. O atraso será contabilizado a partir do término do prazo contratualmente estipulado para atendimento da ocorrência ou execução da demanda.

13.3.16 Na hipótese de a Contratada deixar de apresentar, no prazo estabelecido, documentação obrigatória relacionada à execução contratual, tais como relatórios técnicos, certidões de regularidade fiscal e trabalhista, documentos de habilitação, registros técnicos, licenças, autorizações da Agência Nacional de Telecomunicações ou quaisquer documentos exigidos pela legislação aplicável e pelo contrato, será aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da aplicação das demais sanções cabíveis.

13.3.17 A Contratada responderá integralmente por quaisquer danos materiais, operacionais ou prejuízos causados à Administração ou a terceiros em decorrência da má execução dos serviços, falhas de conectividade, indisponibilidade indevida, interrupção dos serviços, vazamento de informações, falhas de segurança ou inadimplemento contratual, sendo de sua inteira responsabilidade a reparação civil pelos danos eventualmente causados, sem prejuízo das sanções administrativas cabíveis, isentando a Administração Pública Municipal de qualquer ônus ou responsabilidade decorrente da execução contratual.

14 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

14. O fornecedor será selecionado mediante realização de procedimento licitatório, na modalidade prevista na Lei Federal nº 14.133/2021, observados os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, competitividade, planejamento e interesse público.

14.2 O critério de julgamento das propostas será o de MENOR PREÇO GLOBAL, considerando o conjunto dos serviços objeto da contratação, compreendendo a prestação de Serviços Móvel Pessoal – SMP, em plano corporativo pós-pago, com cobertura nacional, incluindo serviços de comunicação de voz e dados móveis, ligações ilimitadas para telefones fixos e móveis de qualquer



operadora em todo o território nacional, disponibilização de sistema informatizado de gerenciamento online das linhas (gestor online), suporte técnico especializado e fornecimento de aparelhos smartphones em regime de comodato, conforme especificações técnicas e operacionais estabelecidas neste Termo de Referência.

14.3 A adoção do critério de menor preço global justifica-se pela necessidade de contratação integrada dos serviços de telefonia móvel corporativa, visando assegurar padronização operacional, compatibilidade técnica, centralização da gestão das linhas móveis, eficiência administrativa, economicidade, uniformidade tecnológica, melhor gerenciamento contratual e continuidade da prestação dos serviços destinados ao atendimento das necessidades administrativas, operacionais e institucionais das Unidades Gestoras do Município de Viana/ES.

14.4 Poderão participar do certame empresas legalmente constituídas que atendam às exigências de habilitação jurídica, regularidade fiscal e trabalhista, qualificação econômico-financeira e qualificação técnica previstas no edital, neste Termo de Referência e na legislação aplicável.

14.5 A licitante deverá comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da contratação, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, demonstrando experiência na prestação de Serviços Móvel Pessoal – SMP, serviços de comunicação móvel corporativa, fornecimento de linhas móveis, serviços de voz e dados móveis e gerenciamento de linhas corporativas.

14.6 A licitante deverá possuir autorização válida expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, compatível com os serviços objeto da contratação, devendo apresentar documentação comprobatória vigente no momento da habilitação.

14.7 As propostas deverão contemplar todos os custos diretos e indiretos necessários à perfeita execução do objeto, incluindo linhas móveis, chips/SIM Cards, aparelhos smartphones em regime de comodato, serviços de voz e dados móveis, sistema gestor online, suporte técnico, manutenção, tributos, encargos sociais e trabalhistas, seguros, licenças, taxas, logística, substituição de aparelhos, assistência técnica e demais despesas incidentes sobre a execução contratual.

14.8 Não serão aceitas propostas com valores inexequíveis, incompatíveis com os preços praticados no mercado, simbólicos, irrisórios ou que estejam em desacordo com as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência e no edital.

14.9 Em caso de empate entre propostas, serão observados os critérios de desempate previstos no art. 60 da Lei Federal nº 14.133/2021, assegurada, quando cabível, a aplicação dos critérios de preferência legalmente estabelecidos.

14.10 A Administração poderá realizar diligências para verificação da exequibilidade da proposta, da veracidade das informações prestadas, da cobertura dos serviços ofertados e da capacidade técnica da licitante, nos termos da legislação vigente.



14.11 A adjudicação do objeto e a homologação do certame somente ocorrerão após verificação da conformidade da proposta vencedora com os requisitos técnicos, operacionais e econômicos estabelecidos neste Termo de Referência e no edital.

14.12 EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

14.12.1 Habilitação Jurídica.

14.12.2 Registro comercial, no caso de empresa individual.

14.12.3 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial competente, acompanhado das alterações contratuais ou da consolidação respectiva, conforme o caso.

14.12.4 Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício.

14.12.5 Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, bem como ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

14.13 Regularidade Fiscal e Trabalhista

14.13.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ.

14.13.2 Prova de regularidade perante a Fazenda Federal, mediante apresentação de Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União.

14.13.3 Prova de regularidade perante a Fazenda Estadual do domicílio ou sede da licitante.

14.13.4 Prova de regularidade perante a Fazenda Municipal do domicílio ou sede da licitante.

14.13.5 Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS.

14.13.6 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

14.14 Qualificação Econômico-Financeira

14.14.1 Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, emitida nos últimos 90 (noventa) dias, salvo prazo diverso fixado no próprio documento.

14.14.2 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

14.14.3 A licitante deverá comprovar boa situação financeira, mediante apresentação de índices contábeis definidos no edital, conforme previsto na legislação aplicável.

14.15 Qualificação Técnica

14.15.1 Apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante executou ou executa serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta contratação.



14.15.2 Comprovação de que a empresa possui autorização válida expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL para prestação de Serviços Móvel Pessoal – SMP e demais serviços de telecomunicações compatíveis com o objeto contratado.

14.15.3 Declaração de que dispõe de equipe técnica especializada, estrutura operacional, cobertura de rede, central de atendimento, suporte técnico, equipamentos e recursos necessários para execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.

14.15.4 Comprovação de capacidade para prestação de suporte técnico especializado, gerenciamento das linhas móveis, substituição de aparelhos, manutenção dos serviços, portabilidade numérica e atendimento das demandas operacionais relacionadas ao objeto contratado.

14.15.5 Declaração de que possui condições de atendimento e suporte técnico compatíveis com os níveis mínimos de serviço exigidos pela Administração.

14.16 Declarações Complementares.

14.16.1 Declaração de que não emprega menor de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

14.16.2 Declaração de cumprimento das exigências de reserva de cargos previstas em lei para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, quando aplicável.

14.16.3 Declaração de inexistência de fatos impeditivos para participação na licitação e contratação com a Administração Pública.

14.16.4 Declaração de pleno conhecimento e aceitação das condições estabelecidas no edital e neste Termo de Referência.

15 - ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

15.1 - O custo estimado total da contratação será identificado pela Gerência de Compras da SEMATEC, com base nos custos unitários apurados no processo correspondente.

16 - ALTERAÇÃO SUBJETIVA

16.1 Será admitida a fusão, cisão, incorporação ou transformação societária da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observadas, pela sucessora, todas as condições de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista, econômico-financeira e técnica exigidas na licitação original, especialmente aquelas relacionadas à autorização da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e à capacidade técnica para prestação dos Serviços Móvel Pessoal – SMP, serviços de comunicação móvel corporativa, voz e dados móveis, gerenciamento de linhas e fornecimento de aparelhos em comodato.

16.1.1 A alteração societária somente poderá ocorrer desde que sejam mantidas integralmente as condições contratuais originalmente pactuadas, inclusive quanto à cobertura nacional, qualidade dos serviços de voz e dados móveis, níveis de serviço (SLA), suporte técnico, disponibilidade das linhas, operacionalidade do sistema gestor online, fornecimento dos aparelhos smartphones em



comodato e continuidade da execução contratual.

16.1.2 A alteração não poderá ocasionar prejuízo à execução do objeto contratado, à continuidade dos serviços de telefonia móvel corporativa da Prefeitura Municipal de Viana/ES, nem comprometer a qualidade, estabilidade, segurança, disponibilidade e desempenho operacional dos serviços prestados.

16.1.3 A continuidade do contrato dependerá de prévia análise e anuência expressa da Administração Pública Municipal, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.

17 - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

17.1 - As classificações orçamentárias destinadas a suportar as despesas decorrentes da presente contratação encontram-se previstas na programação orçamentária das Secretarias Municipais, e serão devidamente identificadas no momento da formalização de cada contratação individualizada.

17.2 Considerando que a presente licitação será realizada por meio do procedimento auxiliar do Sistema de Registro de Preços, nos termos do art. 82 da Lei nº 14.133/2021, não é exigida, neste momento, a reserva orçamentária prévia nem deliberação da COMAFO (Comissão de Acompanhamento e Fiscalização Orçamentária e Financeira).

17.3 A reserva de dotação orçamentária e a deliberação da COMAFO ocorrerão oportunamente, por ocasião de cada adesão e formalização da contratação específica por parte das Unidades Gestoras, conforme a efetiva necessidade e disponibilidade financeira de cada órgão demandante.

18 VIGÊNCIA

8.1 O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, contado da data de sua publicação no veículo oficial de divulgação do Município, vedada a prorrogação da ata, nos termos do art. 84 da Lei Federal nº 14.133/2021.

8.2 Os contratos decorrentes da Ata de Registro de Preços terão vigência de 12 (doze) meses, contados da assinatura do instrumento contratual, podendo ser prorrogados sucessivamente, observada a vigência máxima decenal prevista no art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, desde que haja interesse da Administração, manutenção da vantajosidade da contratação e disponibilidade orçamentária.

8.3 A prorrogação contratual, quando admitida, deverá ser formalmente justificada pela autoridade competente, precedida de manifestação da fiscalização e da área técnica responsável, comprovação da vantajosidade da contratação, manutenção das condições de habilitação da

19- MAPA DE RISCO

ID	RISCO	PROBABILIDADE	IMPACTO	MEIDA PREVENTIVA	CONTINGÊNCIA
----	-------	---------------	---------	---------------------	--------------



01	Falha na cobertura de sinal móvel nas unidades administrativas	Média	Alta	Exigir cobertura nacional e comprovação técnica da operadora	Acionamento imediato da contratada para correção do sinal
02	Interrupção dos serviços de voz e dados móveis	Média	Médio	Estabelecimento de SLA e monitoramento contínuo dos serviços	Abertura de chamado técnico e aplicação de sanções contratuais
03	Atraso na entrega dos aparelhos smartphones em comodato	Média	Alto	Definição de prazo contratual para entrega dos aparelhos	Notificação formal e aplicação de penalidades
04	Fornecimento de aparelhos incompatíveis com as especificações	Baixa	Médio	Conferência técnica no recebimento dos aparelhos	Substituição imediata dos equipamentos
05	Instabilidade ou baixa qualidade da internet móvel	Média	Alta	Exigir parâmetros mínimos de desempenho e qualidade	Solicitação de reforço e correção da rede móvel
06	Falhas no sistema gestor online das linhas	Média	Médio	Exigir suporte técnico contínuo e disponibilidade da plataforma	Acionamento da contratada para restabelecimento do sistema
07	Demora no atendimento de chamados técnicos	Média	Médio	Definição de SLA para atendimento e solução dos chamados	Aplicação das penalidades previstas no contrato
08	Perda, roubo ou dano aos aparelhos em comodato	Média	Médio	Controle patrimonial e orientação aos usuários	Bloqueio da linha e substituição do aparelho
09	Uso indevido das linhas corporativas	Média	Médio	Monitoramento de consumo via gestor online	Bloqueio da linha e apuração administrativa



10	Descumprimento contratual pela operadora	Baixa	Alta	Fiscalização contínua da execução contratual	Aplicação de sanções e eventual rescisão contratual
11	Vazamento de dados trafegados na rede móvel	Baixa	Alta	Exigir medidas de segurança da informação e proteção de dados	Comunicação imediata e adoção de medidas corretivas
12	Indisponibilidade prolongada dos serviços móveis	Baixa	Alta	Estabelecimento de níveis mínimos de disponibilidade	Escalonamento da ocorrência e aplicação de penalidades
13	Problemas na portabilidade numérica das linhas	Baixa	Médio	Planejamento prévio da migração das linhas	Correção imediata e reativação emergencial
14	Descontinuidade no fornecimento de chips/SIM Cards	Baixa	Médio	Exigir estoque mínimo operacional da contratada	Solicitação de fornecimento emergencial
15	Inexecução parcial do contrato por insuficiência operacional	Baixa	Alta	Exigência de comprovação de capacidade técnica e operacional	Aplicação de sanções e eventual rescisão contratual

Viana/ES, 25 de junho de 2026

Elaborado por:

Rafael Schmidt

Gerente de Administração e Serviços Gerais

Aprovado por:

Filipe Ladislau Lacerda Siller

Secretário Municipal de Administração e Tecnologia