



AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS
GERÊNCIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS – GRL
COORDENADORIA DE SERVIÇOS GERAIS – CSG

TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de serviços de Telefonia Móvel

Brasília, 22 de abril de 2021.

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS - ANTAQ
GERÊNCIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS – GRL
COORDENADORIA DE SERVIÇOS GERAIS – CSG

Sumário

1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO.....	5
2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC.....	6
2.1 Bens e serviços que compõem a solução	6
3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO.....	9
3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação	9
3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais	11
3.3. Estimativa da demanda.....	11
3.4. Parcelamento da Solução de TIC	12
3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados	13
4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO	14
4.1. Requisitos de Negócio.....	14
4.2. Requisitos de Capacitação.....	14
4.3. Requisitos Legais	14
4.4. Requisitos de Manutenção	14
4.5. Requisitos Temporais	14
4.6. Requisitos de Segurança.....	14
4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais.....	14
4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica.....	15
4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação	15
4.10. Requisitos de Implantação	15
4.11. Requisitos de Garantia.....	15
4.12. Requisitos de Experiência Profissional	15
4.13. Requisitos de Formação da Equipe	15
4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho.....	15
4.15. Requisitos de Segurança da Informação	16
4.16. Outros Requisitos Aplicáveis	16
5 – RESPONSABILIDADES	16
5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE	16
5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA	16
6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO	20
6.1. Rotinas de Execução	20
6.2. Mecanismos formais de comunicação.....	20
6.3. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança.....	20
7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO	21
7.1. Critérios de Aceitação	21
7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção	21
7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.....	21
7.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento	23
7.5. Do Pagamento	27
8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO	30
9 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO	31
10 – DO REAJUSTE DE PREÇOS.....	31
11 – DA GARANTIA CONTRATUAL.....	33
12 – DA SUBCONTRATAÇÃO.....	34
13 – DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA.....	35
14 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO.....	35

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. Contratação de empresa autorizada pela ANATEL e especializada na prestação de serviços de telecomunicações de voz e dados, a serem executados de forma contínua, fornecendo Serviço Móvel Pessoal (SMP) (Móvel - Móvel, Móvel - Fixo e dados) para comunicação de voz e dados, nas modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), com as características de serviços pós-pagos, via rede móvel, com tecnologia digital, nas áreas com cobertura do PROPONENTE, inclusive nos locais em que possuir acordo de “roaming” de voz e dados, devendo os serviços oferecer as facilidades de roaming nacional e internacional, automático, para atender a AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS - ANTAQ, em Brasília-DF e suas Unidades Regionais, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.
- 1.2. O objeto da contratação NÃO incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da IN SGD/ME nº 1/2019.
- 1.3. O objeto será licitado em Lote único, composto dos itens a seguir:

ITEM	CÓDIGO CATSER	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UNIDADE	(A) QUANTIDADE
1	26387	Pacote de Serviços Empresarial Tipo I (Assinatura mensal de linha de voz, com ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3) ilimitadas, envio de SMSs (limitados a 2.000 por mês), roaming nacional ilimitado, acesso à caixa postal / secretária eletrônica ilimitado, franquia mínima de dados de 20 GB	ASSINATURA MENSAL	15
2	26387	Pacote de Serviços Empresarial Tipo II (Assinatura mensal de linha de voz, com ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3) ilimitadas, envio de SMSs (limitados a 2.000 por mês), roaming nacional ilimitado, acesso à caixa postal / secretária eletrônica ilimitado, franquia mínima de dados de 10 GB	ASSINATURA MENSAL	55

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

- 2.1. O Serviço Móvel Pessoal (SMP) compreende o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis ou destas para outras redes de telecomunicações de interesse coletivo, além de serviços de valor agregado como mensageria, caixa postal e acesso à Internet através dos dispositivos contratados.
- 2.2. O serviço telefônico para telefonia celular nas modalidades Longa Distância Nacional e Internacional é estabelecido pela ANATEL, em sua Resolução nº 477, art. 21, parágrafo 2º, como Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), assim entendidas as ligações oriundas do Código Nacional em questão para todo e qualquer outro Código Nacional ou de outros países.
- 2.3. Bens e serviços que compõem a solução:

ITEM	SERVIÇO	DETALHAMENTO DO SERVIÇO
1	Pacote de Serviços Empresarial Tipo I (Assinatura mensal de linha de voz, com ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3) ilimitadas, envio de SMSs (limitados a 2.000 por mês), roaming nacional ilimitado, acesso à caixa postal / secretária eletrônica ilimitado, franquia mínima de dados de 20 GB	Os Pacotes de Serviços Empresarial (Tipo I e II) deverão ser fornecidos com ligações ilimitadas para qualquer telefone (fixo ou móvel de qualquer operadora) dentro do Brasil, com internet de no mínimo 20 GB (para Tipo I) e 10 GB (para Tipo II) de franquia para qualquer operadora do Brasil, envio de SMS (limitados a 2.000 por mês), roaming nacional ilimitado, acesso à caixa postal ilimitado; Os serviços de telefonia móvel pessoal (voz) deverão apresentar cobertura e garantir roaming ilimitado em todo território nacional; Os serviços de dados deverão apresentar cobertura com a tecnologia 4G (LTE Advanced ou LTE Advanced Pro) nas cidades com população acima de 30 mil habitantes, conforme resolução da ANATEL; Nos municípios onde não houver cobertura 4G, deverá ser oferecida a cobertura mínima de tecnologia 3G ou 2G.
2	Pacote de Serviços Empresarial Tipo I (Assinatura mensal de linha de voz, com ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3) ilimitadas, envio de SMSs (limitados a 2.000 por mês), roaming nacional ilimitado, acesso à caixa postal / secretária eletrônica ilimitado, franquia mínima de dados de 10 GB	Os Pacotes de Serviços Empresarial (Tipo I e II) deverão ser fornecidos com ligações ilimitadas para qualquer telefone (fixo ou móvel de qualquer operadora) dentro do Brasil, com internet de no mínimo 20 GB (para Tipo I) e 10 GB (para Tipo II) de franquia para qualquer operadora do Brasil, envio de SMS (limitados a 2.000 por mês), roaming nacional ilimitado, acesso à caixa postal ilimitado; Para o fornecimento devem-se tomar como base a quantidade de 1 (um) Os serviços de telefonia móvel pessoal (voz) deverão apresentar cobertura e garantir roaming ilimitado em todo território nacional; Os serviços de dados deverão apresentar cobertura com a tecnologia 4G (LTE Advanced ou LTE Advanced Pro) nas cidades com população acima de 30 mil habitantes, conforme resolução da ANATEL; Nos municípios onde não houver cobertura 4G, deverá ser oferecida a cobertura mínima de tecnologia 3G ou 2G.
3	Ligações LDI (LDI - SMP - M/FM) Origem Móvel - Qualquer País/Região	Serviços Telefônicos Fixo-Fixo e Fixo Móvel, na modalidade Longa Distância Internacional, assim entendidas as ligações oriundas de telefones móveis destinadas a telefones Fixos ou móveis (LDI - SMP - M/FM) para todos os países, independente de região. Para a precificação do valor de minutos LDI para qualquer região/país, poder-se-á utilizar as informações constantes do Painel de Viagens do Governo Federal para se avaliar o perfil histórico de viagens internacionais realizadas pelos diferentes órgãos da administração pública. O painel está disponível no seguinte endereço eletrônico: http://painel-de-viagens.economia.gov.br/
4	Utilização de voz e dados em roaming internacional	O serviço de Roaming Internacional será realizado sob demanda por meio de ativação prévia e será cobrado por dia de uso habilitado (diárias de franquia habilitada). O plano de dados da diária deverá oferecer franquia mínima de 500MB por dia. A franquia diária deve conter um pacote de voz de no mínimo 50 minutos para possibilitar a realização de chamadas (para fixo ou móvel) do Brasil ou do país que o servidor estiver visitando. O pacote de voz deve garantir recebimento ilimitado de ligações de qualquer país sem qualquer ônus adicional. Não haverá possibilidade

		<p>de realização de chamadas quando for excedido o limite diário do pacote de voz.</p> <p>O serviço de Roaming Internacional deve ser bloqueado para todos os usuários. Somente deverá ser habilitado o serviço quando solicitado pela CONTRATANTE, via chamado na central de atendimento da operadora, num prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a contar da abertura do chamado na central de atendimento. O serviço deverá ser habilitado somente para a quantidade de diárias solicitadas, devendo ser identificado de forma individualizada na fatura.</p>
--	--	---

2.3.1. Acesso à INTERNET:

2.3.1.1. A CONTRATADA deve seguir todos os indicadores de qualidade do serviço de telefonia móvel (SMP) presentes no Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-SMP) da Anatel - Resolução nº 717/2019 ou mais atual.

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

2.3.2. Do serviço de gerenciamento

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

2.3.2.1.1. definir o perfil de utilização de cada linha;

2.3.2.1.2. agrupar as linhas em centros de custos;

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

2.3.2.1.4. disponibilizar no mínimo um perfil de acesso para o gestor do contrato;

2.3.2.1.5. permitir que a CONTRATANTE realize consultas de acompanhamento do uso diário de voz:

2.3.2.1.5.1. por tipo de destino: local, interurbano, fixo e etc;

2.3.2.1.5.2. por horário / calendário;

2.3.2.1.5.3. número chamado (lista negra / lista branca);

2.3.2.1.5.4. limite de minutos por linha ou centro de custo;

2.3.2.1.5.5. permuta de pacote de dados entre os integrantes do grupo;

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

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação:

- 3.1.1. A ANTAQ possui atualmente 14 (quatorze) Unidades Regionais em diferentes estados e 14 (quatorze) Postos Avançados, distribuídos em cidades distintas das Unidades Regionais, além da sede, localizada em Brasília-DF.
- 3.1.2. Ademais, institucionalmente, existe a necessidade de deslocamento de servidores para localidades distintas da sua lotação, principalmente em função da atividade de fiscalização, mas também por outros motivos, como capacitações e cursos, ou participação em eventos, inclusive no exterior.
- 3.1.3. Portanto, a contratação de empresa autorizada pela ANATEL e especializada para prestação de serviços de telecomunicações de voz e dados, a serem executados de forma contínua, fornecendo Serviço Móvel Pessoal (SMP) para comunicação de voz e dados, com as características de serviços pós-pagos, via rede móvel, com tecnologia digital, inclusive nos locais em que possuir acordo de *roaming* de voz e dados, devendo os serviços oferecer as facilidades de *roaming* nacional e internacional, para atender a ANTAQ, em Brasília-DF e suas Unidades Regionais justifica-se exatamente pela dispersão no território nacional de diversas unidades regionais, tanto para desenvolvimento de atividades administrativas, quanto para executar sua função precípua que é a fiscalização e regulação da área portuária brasileira; função esta que exige comunicação direta e contínua dos usuários dos serviços de telefonia móvel (SMP) durante a realização de seus trabalhos institucionais.
- 3.1.4. Ademais, a presente contratação se justifica diante da essencialidade do objeto para atendimento do interesse público, consistente na necessidade de a entidade realizar chamadas telefônicas em território nacional para cumprimento da missão institucional, tendo por objetivo garantir o fluxo regular e contínuo das comunicações das unidades organizacionais da Agência entre si e com os agentes em campo, imprimindo rapidez na comunicação, propiciada pelas atuais tecnologias de telefonia móvel, exigindo que gestores públicos lancem mão de tais recursos com o objetivo de atingir maior velocidade na tomada de decisão. Visto isto, o acesso à internet móvel e uso da telefonia móvel apresenta-se como instrumento indispensável em qualquer processo dinâmico que requer deliberações em tempo real.
- 3.1.5. O prazo de contratação de até 3 meses justifica-se tecnicamente pela redução dos riscos de descontinuidade dos serviços de comunicação institucional gerados pelos esforços técnicos e logísticos necessários à nova contratação via pregão.
- 3.1.6. Além do exposto, devemos levar em conta a crise sanitária mundial causada pela PANDEMIA DA COVID-19, que aumentou expressivamente o número de servidores em trabalho remoto, para o qual os serviços de TIC's são fundamentais.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais:

- 3.2.1. Conforme determina o Art. 7º da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, esta contratação de soluções de TIC consta no Plano Anual de Contratações, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 1, de 10 de janeiro de 2019 e a implantação dos serviços propostos está alinhada com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) desta Agência, que preconiza a eficiência operacional e otimização da relação custo/benefício dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), traçando, dentre outros, os seguintes objetivos:



AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS
GERÊNCIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS – GRL
COORDENADORIA DE SERVIÇOS GERAIS – CSG

- 3.2.1.1. Prover soluções de TIC alinhadas com a estratégia;
- 3.2.1.2. Promover a gestão da TIC integrada em âmbito nacional;
- 3.2.1.3. Promover e garantir a arquitetura de TIC de forma unificada;
- 3.2.1.4. Assegurar a transparência do orçamento de TIC e sua aplicação em projetos alinhados à estratégia institucional.

3.2.2. Ademais, a presente aquisição também guarda alinhamento com a Estratégia de Governo Digital (EGD), no tocante ao Objetivo Estratégico 11, qual seja: otimizar o acesso aos serviços de TIC no Governo Federal.

3.3. Estimativa da demanda:

3.3.1. As quantidades estimadas para a contratação são baseadas no contrato atual, na análise das faturas mais recentes do referido contrato, na distribuição atual das linhas na estrutura administrativa da Agência e no levantamento do histórico da demanda, tendo sido identificado que a quantidade de linhas em uso pela ANTAQ são 70 (setenta) linhas de telefonia, distribuídas da seguinte forma:

3.3.1.1. Sede da ANTAQ em Brasília: 26 (vinte e seis) linhas.

3.3.1.2. Unidades Regionais: 44 (quarenta e quatro) linhas telefônicas.

3.3.2. As quantidades estimadas para a contratação estão resumidas no quadro abaixo:

UF	Unidade	Quantidade Estimada			
		<i>Item 1: Acessos Móveis (categoria 1 – assinatura mensal)</i>	<i>Item 2: Acessos Móveis (categoria 2 – assinatura mensal)</i>	<i>Item 3: Ligações LDI (minutos mensais)</i>	<i>Item 4: Roaming Internacional (voz e dados) (diárias p/ mês)</i>
DF	Sede – Brasília-DF	15	11	100	50
RJ	Unidade Regional do Rio de Janeiro	-	4	-	-
SP	Unidade Regional de São Paulo	-	4	-	-
RS	Unidade Regional do Porto Alegre	-	4	-	-
PE	Unidade Regional de Recife	-	4	-	-
AM	Unidade Regional de Manaus	-	3	-	-
BA	Unidade Regional de Salvador	-	4	-	-
CE	Unidade Regional de Fortaleza	-	1	-	-
ES	Unidade Regional de Vitória	-	2	-	-
MA	Unidade Regional de São Luís	-	2	-	-

MS	Unidade Regional de Corumbá	-	2	-	-
PA	Unidade Regional de Belém	-	4	-	-
PR	Unidade Regional de Curitiba	-	3	-	-
SC	Unidade Regional de Florianópolis	-	5	-	-
RO	Unidade Regional de Porto Velho	-	2	-	-
	TOTAL	15	55	100	50

3.4. Parcelamento da Solução de TIC

- 3.4.1. O agrupamento dos itens em grupo levou em consideração questões técnicas, uma vez que não podem ser separados e oferecidos por operadoras diferentes, de forma a assegurar a padronização e operacionalização do serviço, bem como foi considerado o ganho de economia em escala, sem prejuízo a ampla competitividade, uma vez que existem no mercado várias empresas com capacidade de fornecer os serviços na forma em que estão agrupados nesta especificação.
- 3.4.2. Todos os itens do grupo guardam correlação entre si, pois são necessários para a implantação do Serviço de Telefonia Móvel Pessoal.
- 3.4.3. Ademais, a adjudicação do objeto contratual deverá ser feita a uma única empresa a fim de garantir a economia de escala para Administração, já que a prática do mercado consiste em ofertar maiores descontos à medida em que se aumenta a quantidade de minutos contratada. Outrossim, tal medida permite racionalizar os custos com pessoal dedicado às atividades de planejamento da contratação, de escolha do fornecedor e de gestão e fiscalização do contrato, em consonância com os princípios constitucionais da economicidade e da eficiência.

3.5. Resultados e Benefícios a serem alcançados:

- 3.5.1. Com a presente contratação, busca-se a redução dos riscos de descontinuidade dos serviços de comunicação institucional;
- 3.5.2. Com a adjudicação do objeto contratual a uma única empresa pretende-se garantir a economia de escala para Administração, já que a prática do mercado consiste em ofertar maiores descontos à medida em que se aumenta a quantidade de minutos contratada, sendo que tal medida permite também racionalizar os custos com pessoal dedicado às atividades de planejamento da contratação, de escolha do fornecedor e de gestão e fiscalização do contrato, em consonância com os princípios constitucionais da economicidade e da eficiência.
- 3.5.3. Economia no valor da contratação em função do ganho de escala da compra centralizada;
- 3.5.4. Eficiência com a redução do custo administrativo em função da redução da fragmentação de processos licitatórios;
- 3.5.5. Simplificação do processo de contratação pública do serviço como um todo em função da nova modelagem proposta com redução do número de lotes e itens na contratação.
- 3.5.6. Redução dos custos administrativo com os controles da prestação do serviço na execução contratual em função da redução do número de itens a serem contratados e controlados nos processos de acompanhamento e cobrança.

3.5.7. Efetividade com a padronização dos serviços, equipamentos e aumento da qualidade das especificações técnicas;

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. Requisito de negócio 01 - O serviço compreende a realização de chamadas locais de telefones móveis para telefones fixos e para telefones móveis, contemplando tráfego de dados móveis. Além disso, serão contratados serviços nas modalidades de Longa Distância Nacional e Internacional, com as seguintes funcionalidades:

- a) Serviços telefônicos migrados;
- b) Entrega dos serviços de telefonia móvel em pleno funcionamento em equivalência a necessidade do órgão;
- c) Portabilidade numérica;
- d) Garantia de todos os serviços adquiridos no contrato;
- e) Garantia de que a saída fornecida pela CONTRATADA seja suficiente e necessária para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico;
e

4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. Não se aplica para o objeto da presente contratação.

4.3. Requisitos Legais

4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, Decreto-Lei nº 200/1967, Lei 8.666/93, (Lei de Licitações), Lei 10.520/01, (Lei do Pregão), Decreto 10.024/2019 (Pregão Eletrônico), e legislação específica aplicada.

4.4. Requisitos de Manutenção

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

4.5. Requisitos de Segurança

4.5.1. Não se aplica para o objeto da presente contratação.

4.6. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.6.1. O presente processo deve estar aderente à Lei 12.305/ 2010 que Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

4.6.2. A especificação técnica do tráfego em IP referente aos serviços de SMP deverá observar:

a) os seguintes padrões e requisitos (quando aplicável):

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

- SRTP (Secure Real time Transport Protocol RFC 3711).
- b) Na hipótese de uso de codecs de compressão de áudio presentes no tráfego, esses deverão estar configurados com a seguintes prioridade de utilização: ITU G.729A; ITU G.711 Alaw.
- 4.6.3. O tráfego de áudio deverá utilizar para transmissão de voz os protocolos RTP e SRTP, sendo predominante a utilização deste último, e a sinalização das chamadas deverá ser feita preferencialmente utilizando-se o protocolo SIP.
- 4.7. Requisitos de Projeto e de Implementação
 - 4.7.1. Não se aplica para o objeto da presente contratação.
- 4.8. Requisitos de Implantação
 - 4.8.1. A CONTRATADA deverá promover as adequações e fornecer os materiais necessários para prover os serviços, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
- 4.9. Requisitos de Garantia e Assistência Técnica
- 4.10. Requisitos de Experiência Profissional
 - 4.10.1. Não se aplica para o objeto da presente contratação.
- 4.11. Requisitos de Formação da Equipe
 - 4.11.1. Não se aplica para o objeto da presente contratação.
- 4.12. Requisitos de Metodologia de Trabalho
 - 4.12.1. A CONTRATADA deve prestar o serviço objeto desta contratação 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.
 - 4.12.2. A CONTRATADA deve fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências do funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana.
 - 4.12.3. A CONTRATADA deve prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 horas corridas, para as capitais estaduais e em até 72 horas para as demais cidades, por intermédio do preposto designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.
 - 4.12.4. A CONTRATADA deve apresentar o detalhamento das chamadas por ramal ou linha, com quebra de página, ou seja, o início do detalhamento de um novo ramal ou linha deve ser feito sempre em uma nova página.
 - 4.12.5. Para o Serviço Móvel Pessoal, a CONTRATADA deve utilizar como parâmetros para a medição da qualidade aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ SMP Resolução nº717/2019 ou mais atual).
 - 4.12.6. Para o Serviço Telefônico Fixo Comutado, a CONTRATADA deve utilizar como os parâmetros para a medição da qualidade aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ STFC Resolução nº 605/2012 ou mais atual).
- 4.13. Requisitos de Segurança da Informação

Requisitos de Segurança da Informação	
ID	Descrição dos requisitos
1	Segurança e sigilo das chamadas e dos dados.

- 4.14. Outros Requisitos Aplicáveis
 - 4.14.1. Outros parâmetros e regras definidas na Resolução ANATEL nº 678/2017 ou mais

atual devem ser observados na prestação dos serviços.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE:

- 5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico e Administrativo do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- 5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 5.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- 5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. Ressarcir a CONTRATADA, na hipótese de extravio, perda ou roubo do aparelho, o valor do aparelho constante da Nota Fiscal de compra do referido aparelho;
- 5.1.8. Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em particular no que se refere aos níveis de serviço especificados;
- 5.1.9. Providenciar a assinatura pela CONTRATADA do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança e do Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo;
- 5.1.10. Efetuar o pagamento dos serviços de acordo com as condições contratuais, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência, e, no caso de cobrança indevida, glosar os valores considerados em desacordo com o contrato;
- 5.1.11. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP nº 05/2017;
- 5.1.12. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA;

5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA:

- 5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária e devidamente justificado;
- 5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. Cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em especial no que se refere à implantação, operação e níveis de serviço;



AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS
GERÊNCIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS – GRL
COORDENADORIA DE SERVIÇOS GERAIS – CSG

- 5.2.7. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)). Para a habilitação, a contratada deverá apresentar Declaração indicando o encarregado responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei Federal 13.709/18;
- 5.2.8. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou no Distrito Federal, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL e cumprir as normas de segurança da CONTRATANTE;
- 5.2.9. Prestar o serviço objeto desta contratação 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas;
- 5.2.10. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 5.2.11. Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana, disponibilizando à CONTRATANTE, e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, disponível em horário comercial, aceitando-se a disponibilização de central de atendimento no estilo *call center* para atendimento específico ao Governo e grandes clientes corporativos;
- 5.2.12. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 5.2.13. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 5.2.14. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 5.2.15. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE por intermédio de preposto designado para acompanhamento do contrato nos seguintes prazos: até 02 dias úteis nas capitais e em 04 dias úteis nas demais localidades, a contar de sua solicitação;
- 5.2.16. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 5.2.17. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 24 horas úteis após a assinatura do contrato, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo, bem como seu superior imediato, com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.18. Apresentar Nota Fiscal/Fatura com a descrição dos serviços prestados, nas condições deste Termo de Referência, como forma de dar início ao processo de pagamento pela CONTRATANTE;
- 5.2.19. Apresentar mensalmente e de forma gratuita, a critério da CONTRATANTE, juntamente com a Nota Fiscal, detalhamento dos serviços prestados de voz, em arquivo eletrônico compatível com arquivo de texto no formato TXT, no padrão FEBRABAN



AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS
GERÊNCIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS – GRL
COORDENADORIA DE SERVIÇOS GERAIS – CSG

- (versão 3 ou superior, conforme www.febraban.org.br), ou em papel (caso a contratante solicite explicitamente), incluindo detalhes das chamadas (número chamado e chamador, duração, data e hora da chamada, outros) e valor do serviço, que deverá conter todos os tributos e encargos, conforme preços contratados no processo licitatório;
- 5.2.20. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço;
- 5.2.21. Providenciar, no prazo máximo de 48 horas, o serviço de troca de número e/ou troca de chip, sem qualquer ônus extra para a CONTRATANTE;
- 5.2.22. Manter em funcionamento contínuo todos os acessos SMP e caixa postal (correio de voz);
- 5.2.23. Providenciar em até 2 dias úteis a reparação, no caso de identificação de clonagem, de forma que não haja interrupção dos serviços, devendo permanecer o mesmo número do chip substituído;
- 5.2.24. Atender às solicitações de serviços de habilitação, troca de número, Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 5.2.25. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a
- 5.2.26. CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 5.2.27. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- 5.2.28. Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação;
- 5.2.29. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 5.2.30. Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;
- 5.2.31. Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à CONTRATADA, independente de solicitação;
- 5.2.32. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- 5.2.33. Possibilitar à CONTRATANTE, na condição de assinante viajante, receber a prestação do serviço SMP e caixa postal (correio de voz), em redes de outras operadoras de serviço sem custo adicional;
- 5.2.34. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação e qualificação exigidas na contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas;
as) Realizar a migração, sem ônus, para nova tecnologia que a CONTRATADA venha a

disponibilizar para o Serviço Móvel Pessoal (SMP), mediante solicitação da CONTRATANTE

- 5.2.35. Sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do art. 65 da Lei nº 8.666/93, quais sejam, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.
- 5.2.36. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 5.2.37. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- 5.2.38. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- 5.2.39. A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas;
- 5.2.40. Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- 5.2.41. Cumprir outras obrigações que se apliquem, de acordo com o objeto da contratação.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Rotinas de Execução

6.1.1. Inicialização do contrato

- 6.1.1.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.
- 6.1.1.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN nº 01/2019 SGD/ME e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.
- 6.1.1.3. A pauta da reunião observará, ao menos, a apresentação do Preposto da empresa pelo representante legal da Contratada. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

6.2. Mecanismos formais de comunicação

- 6.2.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:
 - 6.2.1.1. Ordem de Serviço;
 - 6.2.1.2. Ata de Reunião;
 - 6.2.1.3. Ofício;
 - 6.2.1.4. Sistema de abertura de chamados;

6.2.1.5. E-mails e Cartas.

6.3. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.3.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

6.3.2. O Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, deverá ser assinado pelo representante legal da Contratada, e Termo de Ciência, a ser assinado pelos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Critérios de Recebimento e Aceitação

7.1.1. Serão aceitos para fins de emissão de Termo de Recebimento Definitivo:

7.1.1.1. aqueles serviços que se encontram em operação atendendo a finalidade de comunicação a que se destinam.

7.2. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

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

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

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

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

7.2.5. Os níveis mínimos de serviço exigidos deverão obedecer as 2 (duas) tabelas abaixo:

7.2.5.1. Tabela 1: Serviços Técnicos

<u>Nº ordem</u>	<u>Atividades Técnicas nas Operadoras</u>	<u>Tempo para Execução</u>
<u>1</u>	<u>Nova habilitação</u>	<u>Até 30 dias</u>



AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS
GERÊNCIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS – GRL
COORDENADORIA DE SERVIÇOS GERAIS – CSG

<u>2</u>	<u>Desativação Linha</u>	<u>Até 24h</u>
<u>3</u>	<u>Ativação de Serviços</u>	<u>Até 5 dias úteis</u>
<u>4</u>	<u>Desativação de Serviços</u>	<u>Até 24h</u>
<u>5</u>	<u>Bloqueio Linha</u>	<u>Até 06h</u>
<u>6</u>	<u>Desbloqueio Linha</u>	<u>Até 06h</u>
<u>7</u>	<u>Troca de Número</u>	<u>Até 5 dias úteis</u>
<u>8</u>	<u>Roaming Internacional</u>	<u>Até 72h</u>
<u>9</u>	<u>Fornecimento de chip</u>	<u>Até 15 dias úteis</u>
<u>10</u>	<u>Troca de chip</u>	<u>Até 24h</u>
<u>11</u>	<u>Migração e ativação de número portado para o Contrato</u>	<u>Até 03 dias úteis</u>
<u>12</u>	<u>Transferência de titularidade</u>	<u>Até 10 dias úteis</u>

7.2.5.2. Tabela 2: Disponibilidade do serviço e do suporte técnico

<u>Quesito</u>	<u>Estimativa</u>	<u>Forma de acompanhamento</u>	<u>Indicador</u>	<u>Métrica</u>
<u>Suporte</u>	<u>168 horas semanais</u>	<u>24 horas, 7 dias por semana</u>	<u>Atendimento para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana, em 100% do tempo contratado.</u>	<u>% Disponibilidade</u>
<u>Serviço</u>	<u>99,40% do tempo contratado para STFC e 95% do tempo contratado para SMP</u>	<u>Relatórios gerenciais</u>	<u>Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta com disponibilidade mensal mínima de 95% para SMP.</u>	<u>% Disponibilidade</u>

7.3. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.3.1. A contratada que, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar a Ata ou o Contrato, deixar de entregar documentação exigida, apresentar documentação falsa, não mantiver a proposta, fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal ficará impedido de licitar e de contratar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas e demais cominações legais.

- 7.3.2. Pela recusa em assinar o Contrato, ou retirar a Nota de Empenho, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a regular convocação, a contratada poderá ser penalizado com multa no percentual de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor total estimado do Contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no parágrafo anterior.
- 7.3.3. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:
- 7.3.3.1. Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
 - 7.3.3.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - 7.3.3.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
 - 7.3.3.4. Comportar-se de modo inidôneo; ou
 - 7.3.3.5. Cometer fraude fiscal.
- 7.3.4. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a CONTRATANTE pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
- 7.3.4.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado e atinjam determinada pontuação conforme descrito nos itens 7.4.16 e 7.4.17;
 - 7.3.4.2. Multa, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas moderadas ou graves, assim entendidas aquelas que acarretam prejuízos para o serviço contratado e atinjam determinada pontuação conforme descrito nos itens 7.4.16 e 7.4.17;
 - 7.3.4.2.1. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
 - 7.3.4.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
 - 7.3.4.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
 - 7.3.4.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados.
- 7.3.5. As sanções previstas nos subitens 7.4.4.1, 7.4.4.3, 7.4.4.4 e 7.4.4.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
- 7.3.6. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
- 7.3.6.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

- 7.3.6.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da contratação;
- 7.3.6.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 7.3.7. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993 e, subsidiariamente, a Lei nº 9.784, de 1999.
- 7.3.8. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.
- 7.3.9. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 7.3.10. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta da Contratada, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 7.3.11. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 7.3.12. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 2013, como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.
- 7.3.13. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 7.3.14. O processamento do PAR (Processo Administrativo de Responsabilização) não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
- 7.3.15. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
- 7.3.16. Nos casos de inadimplemento na prestação dos serviços, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, conforme o serviço prestado (SMP) que notificará a CONTRATADA, atribuindo pontos para as ocorrências segundo a tabela abaixo:

Ocorrência	Pontos
<u>Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registro das ocorrências (por chamada não atendida).</u>	<u>0,3</u>
<u>Cobrança por serviços não prestados.</u>	<u>0,3</u>



AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS
GERÊNCIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS – GRL
COORDENADORIA DE SERVIÇOS GERAIS – CSG

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

7.3.17. A cada registro de ocorrência será apurado o somatório da pontuação das ocorrências acumuladas no período de 6 meses anteriores ao fato gerador de cada um dos serviços separadamente (SMP). Esta pontuação servirá como base para que a CONTRATANTE aplique as seguintes sanções administrativas, de modo que, atingindo o quantum necessário à configuração de uma sanção, esta será imediatamente aplicada, conforme tabela abaixo e observado o respectivo processo administrativo.

<u>Pontuação acumulada</u>	<u>Sanção</u>
<u>1 (um) ponto</u>	<u>Advertência</u>
<u>2 (dois) pontos</u>	<u>Advertência</u>
<u>3 (três) pontos</u>	<u>Multa correspondente a 1% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção</u>
<u>4 (quatro) pontos</u>	<u>Multa correspondente a 2% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção</u>
<u>5 (cinco) pontos</u>	<u>Multa correspondente a 3% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção</u>



AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS
GERÊNCIA DE RECURSOS LOGÍSTICOS – GRL
COORDENADORIA DE SERVIÇOS GERAIS – CSG

<u>6 (seis) pontos</u>	<u>Multa correspondente a 4% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção</u>
<u>7 (sete) pontos</u>	<u>Multa correspondente a 5% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção</u>
<u>8 (oito) pontos</u>	<u>Multa correspondente a 6% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção</u>
<u>9 (nove) pontos</u>	<u>Multa correspondente a 7% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção</u>
<u>10 (dez) pontos</u>	<u>Multa correspondente a 8% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção</u>
<u>11 (onze) pontos</u>	<u>Multa correspondente a 9% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção</u>
<u>12 (doze) pontos</u>	<u>Multa correspondente a 10% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção</u>
<u>13 (treze) pontos</u>	<u>Rescisão Unilateral do Contrato.</u>

7.3.18. A quebra ou violação do sigilo telefônico e de dados, a qualquer momento, ensejará a Rescisão Unilateral do Contrato, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, salvo por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal.

7.4. Do Pagamento

7.4.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de até 30 dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

7.4.1.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

7.4.2. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência

7.4.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.4.3.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

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

7.4.5. Em hipótese alguma serão pagos serviços não contratados.

- 7.4.6. As faturas devem apresentar o detalhamento das chamadas por ramal ou linha, com quebra de página, ou seja, o início do detalhamento de um novo ramal ou linha deve ser feito sempre em uma nova página.
- 7.4.7. O detalhamento da utilização do serviço de dados do ciclo de faturamento fechado também poderá ser solicitado à CONTRATADA esporadicamente, que enviará arquivo em até 3 (três) dias úteis, em formato eletrônico compatível com o descrito neste Termo de Referência.
- 7.4.8. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal/Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- 7.4.8.1. Levantamento de linhas ativas do contrato de telefonia móvel
 - 7.4.8.2. O prazo de validade;
 - 7.4.8.3. A data da emissão;
 - 7.4.8.4. Os dados do contrato e do órgão contratante;
 - 7.4.8.5. O período de prestação dos serviços;
 - 7.4.8.6. O valor a pagar; e
 - 7.4.8.7. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 7.4.9. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;
- 7.4.10. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:
- 7.4.10.1. Não produziu os resultados acordados;
 - 7.4.10.2. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
 - 7.4.10.3. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 7.4.11. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 7.4.12. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas.
- 7.4.13. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.
- 7.4.14. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder

Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

- 7.4.15. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 7.4.16. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- 7.4.17. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 7.4.17.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE.
- 7.4.18. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1991, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.
- 7.4.19. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão CONTRATANTE, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.
- 7.4.20. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplimento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX)I = (6/100)/365$$
$$I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

- 7.4.21. Após o encerramento do contrato, os serviços utilizados decorrentes desta contratação deverão ser cobrados no prazo máximo de 60 (sessenta), 90 (noventa) e 150 (cento e

cinquenta) dias, para as modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional, respectivamente.

8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. O valor total máximo estimado para este certame, pelo período de 3 (Três) meses, é de R\$ 17.598,60 (dezesete mil, quinhentos e noventa e oito reais e sessenta centavos).

<u>ITEM</u>	<u>CÓDIGO CATSER</u>	<u>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</u>	<u>UNIDADE</u>	<u>(A) QUANTIDADE</u>	<u>(B) VALOR UNITÁRIO</u>	<u>C = (A x B) x 3 VALOR TRIMESTRAL</u>
<u>1</u>	<u>26387</u>	<u>Pacote de Serviços Empresarial Tipo I (Assinatura mensal de linha de voz, com ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3) ilimitadas, envio de SMSs (limitados a 2.000 por mês), roaming nacional ilimitado, acesso à caixa postal / secretária eletrônica ilimitado, franquia mínima de dados de 20 GB.</u>	<u>ASSINATURA MENSAL</u>	<u>15</u>	<u>R\$ 100,35</u>	<u>R\$ 4.515,75</u>
<u>2</u>	<u>26387</u>	<u>Pacote de Serviços Empresarial Tipo II (Assinatura mensal de linha de voz, com ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3) ilimitadas, envio de SMSs (limitados a 2.000 por mês), roaming nacional ilimitado, acesso à caixa postal / secretária eletrônica ilimitado, franquia mínima de dados de 10 GB.</u>	<u>ASSINATURA MENSAL</u>	<u>55</u>	<u>R\$ 79,29</u>	<u>R\$ 13.082,85</u>
<u>TOTAL TRIMESTRE</u>						<u>R\$ 17.598,60</u>

9. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

9.1. O contrato vigorará por 3 (três) meses, contados a partir da data da sua assinatura, não podendo ser prorrogado

10. DO REAJUSTE DE PREÇOS

10.1. Os preços propostos serão reajustados na forma e data-base estabelecidos pela ANATEL, mediante a incidência do índice IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) ou outro índice que o substitua, observando-se sempre intervalo não inferior a 12 (doze) meses entre as datas-bases dos reajustes concedidos, a contar da data da apresentação da proposta, em conformidade com o § 2º do art. 61 da IN SLTI nº 05/2017. Iniciando-se a primeira periodicidade na data de apresentação da proposta.

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

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

11. DA GARANTIA CONTRATUAL

11.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 1% (um por cento) do valor total do contrato.

11.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

11.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

11.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

11.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

11.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

11.4.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

11.4.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

11.4.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

11.4.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

11.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

11.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

11.7. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

11.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

11.9. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá

ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

11.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

11.11. Será considerada extinta a garantia:

11.11.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

11.11.2. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

11.11.3. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

11.12. A contratada autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato

12. DA SUBCONTRATAÇÃO

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

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

13. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

13.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na contratação original, sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato, não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

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