



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ – DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
DIVISÃO DE TELECOMUNICAÇÕES

- c) Aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.
- d) Dispor de sistemas de supervisão para atuar preventivamente na detecção de falhas na prestação do serviço.
- e) Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou no Distrito Federal, bem como, ainda, assegurar os direitos e o cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL.
- f) Prestar o serviço objeto deste Registro de Preços 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência dos contratos, salvaguardados os casos de interrupções programadas.
- g) Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, disponibilizando à CONTRATANTE e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, excluindo a disponibilização de central de atendimento estilo call center.
- h) Credenciar por escrito, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade na execução dos serviços objetos deste Termo de Referência.
- i) O preposto deverá ser credenciado no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis após a assinatura do contrato.
- j) No momento do afastamento do preposto definitivamente ou temporariamente, a CONTRATADA deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil.
- k) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 2 (dois) dias úteis, por intermédio do Preposto designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.
- l) Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz.
- m) Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.
- n) Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
M1 - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
DIVISÃO DE TELECOMUNICAÇÕES

- c) Aceitar, nas mesmas condições contradas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 20% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.
- d) Disponibilizar sistemas de supervisão para atuar preventivamente na detecção de falhas na prestação do serviço.
- e) Responder pelo cumprimento das postulações legais vigentes no âmbito federal, estadual ou no Distrito Federal, bem como, ainda, assegurar os direitos e o cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL.
- f) Prestar o serviço objeto deste Registro de Preços 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência dos contratos, salvaguardados os casos de interrupções programadas.
- g) Fornecer número telefônico para contato, registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, disponibilizando a CONTRATADA, por meio de consulta especial, um atendimento diferenciado por meio de consulta especial, excluindo a disponibilização de central de atendimento estilo call center.
- h) Credenciar por escrito, junto à CONTRATANTE, o pessoal idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade na execução dos serviços objetos deste Termo de Referência.
- i) O preposto deverá ser credenciado no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis após a assinatura do contrato.
- j) No momento do alistamento do preposto definitivamente ou temporariamente, a CONTRATADA deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil.
- k) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 2 (dois) dias úteis, por intermédio do Preposto designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.
- l) Implantar de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz.
- m) Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.
- n) Aceitar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e intensa fiscalização.

EM BRANCO



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ – DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
DIVISÃO DE TELECOMUNICAÇÕES

prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas.

- o) Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à CONTRATADA, independente de solicitação.
- p) Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários.
- q) Caso a CONTRATADA venha a disponibilizar nova tecnologia de funcionamento, a CONTRATANTE poderá solicitar a migração, sem ônus, para essa tecnologia, a qualquer tempo, desde que os aparelhos fornecidos tenham suporte para a mesma. Caso contrário, essa nova tecnologia deverá ser fornecida para os incrementos de novos acessos e nas trocas de aparelhos previstas no presente Termo de Referência.
- r) Apresentar, mensal e gratuitamente, juntamente com a Nota Fiscal, detalhamento dos serviços prestados, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico compatível com Microsoft Office Excel ou OpenOfficeCalc ou, sob demanda, em arquivo de texto no formato TXT, no padrão FEBRABAN (conforme www.febraban.org.br), incluindo detalhes das chamadas (número chamado e chamador, duração, data e hora da chamada e outros) e valor do serviço, que deverá conter todos os tributos e encargos, e quaisquer outras relativas aos serviços de telefonia, tais como impostos e taxas, quando aplicáveis, cujas alíquotas deverão estar informadas separadamente.
- s) O detalhamento da fatura dos serviços de chamada de voz deve conter, no mínimo:
 - Área de registro de origem (no caso de roaming internacional, deve ser informado o país de origem)
 - Área de registro ou localidade de destino
 - Números chamado e chamador (com exceção para informação do chamador em ligações recebidas pela linha em questão quando em roaming internacional.)
 - Data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada
 - Duração da chamada (hora, minuto e segundo)
 - Tipo de serviço cobrado (VC1, VC2, AD etc)
 - Valor da chamada, em reais.
- t) O detalhamento da utilização do serviço de dados também poderá ser solicitado à CONTRATADA esporadicamente, que enviará arquivo em até 3 (três) dias úteis, em formato eletrônico compatível com o descrito no subitem 5.2.r.
- u) A versão em papel das faturas deve apresentar o detalhamento das chamadas por linha, com quebra de página, ou seja, o início do detalhamento de uma nova linha deve ser feito sempre em uma nova página.
- v) Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela



Serviço Público Federal
Ministério da Justiça - Departamento de Polícia Federal
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação
Divisão de Telecomunicações

prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo as solicitações formuladas.

o) Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se referem à CONTRATADA, independente de solicitação.

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

q) Caso a CONTRATADA venha a disponibilizar nova tecnologia de funcionamento, a CONTRATANTE poderá solicitar a integração, sem ônus, para essa tecnologia, a qualquer tempo, desde que os aparelhos fornecidos tenham suporte para a mesma. Caso contrário, essa nova tecnologia deverá ser fornecida para os incrementos de novos acessos e nas trocas de aparelhos previstas no presente Termo de Referência.

r) Apresentar, mensal e gratuitamente, juntamente com a Nota Fiscal, detalhamento dos serviços prestados, tanto em arquivo eletrônico compatível com Microsoft Office Excel ou OpenOfficeCalc ou em arquivo de texto no formato TXT, no padrão FEBRABAN (conforme www.febabran.org.br), incluindo detalhes das chamadas (número chamado e chamado, duração da chamada e outros) e valor do serviço que deverá conter todos os tributos e encargos, inclusive outros relativos aos serviços de telefonia, tais como impostos e taxas, quando aplicáveis, cujas alíquotas deverão estar informadas separadamente.

s) O detalhamento das faturas dos serviços de chamadas de voz deve conter, no mínimo:

- Área de registro de origem (no caso de roaming internacional, deve ser informado o país de origem);
- Área de registro ou localidade de destino;
- Números chamado e chamador (com exceção para informação do chamador em viagens recebidas pela linha em questão quando em roaming internacional);
- Data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada;
- Duração da chamada (hora, minuto e segundo);
- Tipo de serviço cobrado (VCI, VCS, AD etc);
- Valor da chamada, em reais.

t) O detalhamento da utilização do serviço de dados também poderá ser solicitado à CONTRATADA esporadicamente, que enviará arquivo em até 3 (três) dias úteis, em formato eletrônico compatível com o descrito no subitem 5.2.1.

u) A versão em papel das faturas deve apresentar o detalhamento das chamadas por linha, com página de página, ou seja, o início do detalhamento de uma nova linha deve ser feito sempre em uma nova página.

v) Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ – DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
DIVISÃO DE TELECOMUNICAÇÕES**

CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas à contratação, tais como manutenção e configuração, dentre outras.

- w) Levar, imediatamente, ao conhecimento do Gestor do Contrato, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis.
- x) Entregar, quando solicitado pela CONTRATANTE, arquivo eletrônico compatível com Microsoft Office Excel ou OpenOfficeCalc, contendo as localidades / CEP com sua cobertura nacional e a(s) tecnologia(s) disponível(is) (3G/4G) para cada localidade / CEP.
- y) Assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação oriunda deste documento.
- z) 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.
- aa) Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE que não seja em absoluto cumprimento ao contrato em questão.
- bb) Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados e conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, no mínimo dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.
- cc) 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.
- dd) A CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso com declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no Órgão ou entidade em razão do trabalho vinculado ao contrato assinado. Pela mesma razão, a CONTRATADA deverá providenciar o termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas vigentes no Órgão ou entidade, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.
- ee) Para a prestação dos serviços constantes neste Termo de Referência é permitida a formação de consórcio nos termos do item 5.3 deste Termo de Referência.
- ff) A manutenção do contrato com empresas em processo de fusão, cisão ou incorporação será permitida desde que possuam documentação habilitatória regular e plenas condições de atendimento às necessidades técnicas e de documentação exigidas neste edital.
- gg) A entrega dos aparelhos deverá ser realizada pela CONTRATADA na Região em que será



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
M1 - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
DIVISÃO DE TELECOMUNICAÇÕES

CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas à contratação, tais como manutenção e configuração, dentre outras.

w) Levant, imediatamente, ao conhecimento do Gestor do Contrato, qualquer fato extraordinário ou anômalo que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis.

x) Entregar, quando solicitado pela CONTRATANTE, arquivo eletrônico compatível com Microsoft Office Excel ou OpenOfficeCalc, contendo as localidades \CEP com sua cobertura nacional e a(s) tecnologia(ies) disponível(is) (CGMG) para cada localidade \CEP.

y) Assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação oriunda deste documento.

z) 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.

aa) Não fazer uso das informações obtidas pela CONTRATANTE que não seja em absoluto cumprimento ao contrato em vigor.

bb) Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, no mínimo dentro da rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições contidas nas cláusulas de sigilo de telecomunicações.

cc) 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.

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

ee) Para a prestação dos serviços constantes neste Termo de Referência é permitida a formação de consórcio nos termos do item 5.3 deste Termo de Referência.

ff) A manutenção do contrato com empresas em processo de fusão, cisão ou incorporação será permitida desde que possuam documentação habilitatória regular e plenas condições de atendimento às necessidades técnicas e de documentação exigidas neste edital.

gg) A entrega dos serviços deverá ser realizada pela CONTRATADA no âmbito em que será

EM BRANCO



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ – DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
DIVISÃO DE TELECOMUNICAÇÕES

prestado o serviço, nos endereços vinculados aos CNPJ da CONTRATANTE que serão indicados no momento da assinatura do contrato.

- hh) Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação.
- ii) 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.
- jj) Providenciar o serviço referente a bloqueio quando solicitado pela CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá cobrar por ligações e/ou serviços a partir da referida solicitação de bloqueio. Tal cobrança apenas poderá ocorrer quando da solicitação de desbloqueio pela CONTRATANTE e o restabelecimento completo da prestação do serviço pela CONTRATADA.
- kk) O bloqueio dos terminais somente poderá ser executado por solicitação de representante credenciado da CONTRATANTE.
- ll) Providenciar, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, o serviço de troca de número, sem qualquer ônus extra para a CONTRATANTE.
- mm) Manter em funcionamento contínuo todos os acessos SMP e caixa postal (correio de voz).
- nn) No caso de identificação de clonagem, providenciar em até 1 (um) dia útil a reparação, de forma que não haja interrupção dos serviços, devendo permanecer o mesmo número do chip substituído.
- oo) Proceder à orientação necessária para configuração e operação dos recursos tecnológicos dos aparelhos, no momento da entrega dos mesmos.
- pp) Atender as solicitações de serviços de habilitação, troca de número, entrega de aparelhos ou qualquer outro tipo de serviço eventualmente solicitado, somente por Preposto designado.
- qq) Na hipótese de extravio, perda ou roubo do aparelho, a CONTRATADA deverá repor o aparelho num prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a pedido do Gestor do Contrato, e inserir o valor do mesmo na próxima fatura da respectiva linha telefônica, com vistas ao ressarcimento por parte da CONTRATANTE, conforme o caso. Alternativamente à inclusão do valor em fatura para ressarcimento, o Gestor do Contrato poderá optar para que a CONTRATANTE restitua o bem, de mesma marca e modelo, à CONTRATADA.
- rr) Nos casos mencionados no subitem anterior, o valor do aparelho deverá ser estabelecido com base no preço de mercado, de características conforme documento denominado "Características Mínimas dos Aparelhos e Acessórios" anexo ao Termo de Referência, confrontado com pelo menos mais 2 (dois) orçamentos, sendo aceita pesquisa em sítios



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
M1 - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
DIVISÃO DE TELECOMUNICAÇÕES

prestado o serviço, nos endereços vinculados aos CNPJs da CONTRATANTE que serão indicados no momento da assinatura do contrato.

h) Responder por quaisquer interferências de estranhos nos sistemas em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação.

i) Possibilitar à CONTRATANTE, na condição de assinante viajante, receber a prestação do serviço SMP e caixa postal (correu de voz), em redes de outras operadoras de serviço.

j) Providenciar o serviço referente a bloqueio quando solicitado pela CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá cobrar por ligações e/ou serviços a partir da retenção solicitada de bloqueio. Tal cobrança apenas poderá ocorrer quando da solicitação de desbloqueio pela CONTRATANTE e o restabelecimento completo da prestação do serviço pela CONTRATADA.

k) O bloqueio dos terminais somente poderá ser executado por solicitação de representante credenciado da CONTRATANTE.

l) Providenciar, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, o serviço de troca de número, sem qualquer ônus extra para a CONTRATANTE.

m) Manter em funcionamento contínuo os sistemas SMP e caixa postal (correu de voz).

n) No caso de identificação de clonagem, providenciar em até 1 (um) dia útil a reparação, de forma que não haja interrupção dos serviços, devendo permanecer o mesmo número de linha substituído.

o) Proceder à manutenção necessária para configuração e operação dos recursos tecnológicos dos aparelhos, no momento da entrega dos mesmos.

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

pp) Na hipótese de extravio, perda ou roubo do aparelho, a CONTRATADA deverá reportar o aparelho num prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a pedido do Gestor do Contrato, e pagar o valor do mesmo na próxima fatura da respectiva linha telefônica, com vistas ao ressarcimento por parte da CONTRATANTE, conforme o caso. Alternativamente é incluído o valor em fatura para ressarcimento, o Gestor do Contrato poderá optar pela que a CONTRATANTE restitua o bem, de mesma marca e modelo, à CONTRATADA.

q) Nos casos mencionados no subitem anterior, o valor do aparelho deverá ser estabelecido com base no preço de mercado, de características conforme documento denominado "Características Mínimas dos Aparelhos e Acessórios" anexo ao Termo de Referência, confrontado com pelo menos mais 2 (dois) fornecedores, sendo aceita a proposta em lances

EM BRANCO



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ – DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
DIVISÃO DE TELECOMUNICAÇÕES**

especializados, e previamente aprovado pela CONTRATANTE.

- ss) A CONTRATADA deverá fornecer 1 (um) aparelho adicional para cada 10 (dez) aparelhos do mesmo tipo contratado, como unidade de reposição para os casos de ocorrência de defeito. Caso a contratação daquele tipo de aparelho não alcance 10 (dez) unidades, a CONTRATADA deverá fornecer apenas 1 (um) aparelho adicional.
- tt) Se comprovado que o defeito não foi ocasionado por mau uso, o reparo ou substituição dos aparelhos deverá ser feito em 10 (dez) dias úteis, contados a partir da notificação à CONTRATADA, e não pode representar nenhum ônus para a CONTRATANTE.
- uu) A CONTRATADA deverá bloquear previamente o uso dos serviços de dados em deslocamento internacional, chamadas para códigos de acesso 0300, 0500, 0900 e similares, auxílio à lista (102), Hora Certa (130) e similares, serviços recebidos a cobrar (chamadas, SMS e etc), salas de jogos e de bate-papos, sorteios e eventos via SMS e MMS, utilização avulsa de serviços de dados por meio dos terminais que não tenham assinatura de dados contratada e quaisquer serviços tarifados não cobertos pelo contrato
- vv) A entrega dos aparelhos e as habilitações de linhas deverão ser realizadas conforme demanda da CONTRATANTE, mediante Ordem de Serviço (OS) ou documento eletrônico. A entrega e habilitação incluindo a verificação de que os aparelhos constam da lista previamente aprovada, deverá ser realizada no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da notificação.
- ww) Os aparelhos móveis serão fornecidos pela CONTRATADA, em regime de comodato, observando-se que não será objeto de pagamento, a título de habilitação, qualquer taxa de serviço para a ativação dos aparelhos.
- xx) Os aparelhos móveis deverão ser entregues à CONTRATANTE de acordo com os prazos de habilitação definidos no subitem 5.2.vv, incluindo todos os acessórios necessários à plena utilização dos serviços contratados, tais como carregador de bateria, cabos de dados, manual do usuário etc.
- yy) Constatada divergência com a especificação técnica exigida ou qualquer defeito de operação, os respectivos aparelhos serão recusados, ficando a CONTRATADA obrigada a apresentar novo modelo, observado o prazo previsto para a entrega dos aparelhos.

5.2.1 ACESSO À INTERNET – ITENS 13 e 14

- a) A CONTRATADA deverá fornecer 1 (um) dispositivo adicional para cada 10 (dez) dispositivos contratados, como unidade de reposição, para os casos de ocorrência de defeito, perda ou roubo.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
M1 - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
DIVISÃO DE TELECOMUNICAÇÕES

especializados, e previamente aprovado pela CONTRATANTE.

as) A CONTRATADA deverá fornecer 1 (um) aparelho adicional para cada 10 (dez) aparelhos do mesmo tipo contratado, como unidade de reposição para os casos de ocorrência de dano. Caso a contratação de um tipo de aparelho não alcance 10 (dez) unidades, a CONTRATADA deverá fornecer apenas 1 (um) aparelho adicional.

ii) Se comprovado que o dano não foi ocasionado por mau uso, o reparo ou substituição dos aparelhos deverá ser feito em 10 (dez) dias úteis, contados a partir da notificação à CONTRATADA, e não pode representar nenhum ônus para a CONTRATANTE.

iii) A CONTRATADA deverá dispor previamente o uso dos serviços de dados em deslocamento internacional, chamadas para códigos de acesso 0300, 0500, 0800 e similares, auxílio à lista (102), Hot Call (130) e similares, serviços recebidos à cobrar (chamadas, SMS e etc), salas de jogos e de bate-papo, sonhos e eventos via SMS e MMS, utilização avulsa de serviços de dados por meio dos terminais que não tenham assinatura de dados contratada e quaisquer serviços não cobertos pelo contrato.

iv) A entrega dos aparelhos e acessórios de linha deverão ser realizadas conforme demanda da CONTRATANTE, no endereço de Serviço (OS) ou documento eletrônico. A entrega e habilitação incluindo a verificação dos aparelhos constam da lista previamente aprovada, deverá ser realizada no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da notificação.

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

vi) Os aparelhos móveis deverão ser entregues à CONTRATANTE de acordo com os prazos de habilitação definidos no subitem 5.2.vi, incluindo todos os acessórios necessários à plena utilização dos serviços contratados, tais como carregador de bateria, cabos de dados, manual do usuário etc.

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

5.2.1 ACESSO À INTERNET - (TENS 13 e 14)

a) A CONTRATADA deverá fornecer 1 (um) dispositivo adicional para cada 10 (dez) dispositivos contratados, como unidade de reposição, para os casos de ocorrência de dano, partes ou roubo.