

  
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM ALAGOAS  
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



AV. Walter Ananias, 705, Jaraguá, Maceió/AL – CEP 57022-065

Telefone 82 3216-6747, e-mail nti.sral@dpf.gov.br

independentemente da operadora do serviço a que esteja atualmente vinculado. A CONTRATADA deverá respeitar o prazo de 3 (três) dias úteis estabelecido pela ANATEL para a realização deste serviço;

- 4.1.3. O serviço de roaming nacional deverá ocorrer de forma automática, sem a necessidade de habilitação do acesso móvel ou de qualquer outro equipamento, em todo o território nacional;
- 4.1.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar os serviços de chamada em espera, desvio de chamada, consulta, conferência, identificação de chamada, correio de voz, SMS (Short Message Service) bidirecional e ícones de serviços, como correio de voz e SMS;
- 4.1.5. Para o Serviço Móvel Pessoal, os parâmetros para a medição da qualidade são aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP (Anexo I à Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011).

4.2. Acesso à internet:

- 4.2.1. A CONTRATADA deve garantir uma Taxa de Transmissão Média nas Conexões de Dados, no Período de Maior Tráfego de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) da taxa de transmissão de 1 Mbps para o padrão 3G e 4 Mbps para o padrão 4G. Esta meta é avaliada pelo indicador Garantia de Taxa de Transmissão Média CONTRATADA (SMP11), presente no Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP (Anexo I à Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011);

- 4.2.2. Durante o Período de Maior Tráfego, CONTRATADA deve garantir uma Taxa de Transmissão Instantânea na Conexão de Dados, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos de, no mínimo, 40% (quarenta por cento) da taxa de transmissão de 1 Mbps para o padrão 3G e 4 Mbps para o padrão 4G. Esta meta é avaliada pelo indicador Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea CONTRATADA (SMP10), presente no Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP (Anexo I à Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011);

- 4.2.3. A cobertura nacional para o padrão 4G deverá seguir o cronograma estabelecido pelo Edital da Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV da ANATEL, a saber:

- até 31 de dezembro de 2014, em todas as capitais com mais de 500 mil habitantes;
- até 31 de dezembro de 2015, em todas as cidades com mais de 200 mil habitantes;
- até 31 de dezembro de 2016, em todas as cidades com mais de 100 mil habitantes;
- até 31 de dezembro de 2017, em todas as cidades com mais de 30 mil habitantes.

- 4.2.4. Nas cidades em que não houver cobertura de acordo com o cronograma acima, a CONTRATADA deverá atender no padrão 3G;

- 4.2.5. Os pacotes de comunicação de dados deverão ser habilitados com franquias mínimas de 3 GB para Smartphone e de 5 GB para modems, incluindo a assinatura de provedor de acesso à Internet e o Chip (Sim Card), com garantia de Taxa de Transmissão Instantânea mínima de 40% (quarenta por cento) da velocidade de 1 Mbps para 3G e 4 Mbps para 4G.

- 4.2.6. Quando o terminal telefônico ou modem atingirem o valor máximo do pacote de dados o serviço não deverá ser interrompido, mas a operadora poderá reduzir a velocidade de acesso ao valor mínimo;

- 4.2.7. Para a prestação de serviço de acesso à Internet via modem, a CONTRATADA deverá fornecer conexão de dados no padrão 3G e 4G.

4.3. Serviço de gerenciamento de conta referente ao item-1 da tabela-1:

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

- definir o perfil de utilização de cada linha;
- 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;
- disponibilizar no mínimo dois perfis de acesso, sendo um para "gestor" e outro para "usuários";
- permitir que a CONTRATANTE realize solicitações de manutenção das linhas;
- listar todas as ligações efetuadas por uma linha.



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM ALAGOAS NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

AV. Walter Ananias, 705, Jaraguá, Maceió/AL – CEP 57022-065

Telefone 82 3216-6747, e-mail nti.sral@dpf.gov.br

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

#### 5. MECANISMOS DE GESTÃO CONTRATUAL:

##### 5.1. Obrigações da contratante:

- 5.1.1. Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em particular no que se refere aos níveis de serviço e sanções administrativas;
- 5.1.2. Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento executado em desacordo com esta proposição;
- 5.1.3. Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitados pelo Preposto designado pela CONTRATADA;
- 5.1.4. Providenciar as assinaturas pela CONTRATADA no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança e no Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo;
- 5.1.5. Acompanhar a prestação dos serviços e a execução do contrato por meio de servidores especialmente designados para atuar como Fiscais do contrato e realizar a gestão contratual através do servidor designado como Gestor do Contrato, que aplicará as sanções administrativas quando cabíveis, assegurando à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório;
- 5.1.6. Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Gestor do Contrato, que de tudo dará ciência à Administração, conforme art. 67 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;
- 5.1.7. Efetuar o pagamento dos serviços de acordo com as condições contratuais;
- 5.1.8. Receber os equipamentos referentes ao Item-2 da Tabela-1, testar, e atestar a nota para Pagamento.

##### 5.2. Obrigações da contratada:

- 5.2.1. Cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência;
- 5.2.2. 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;
- 5.2.3. 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;
- 5.2.4. Dispor de sistemas de supervisão para atuar preventivamente na detecção de falhas na prestação do serviço, referente ao item-1 da tabela-1;
- 5.2.5. 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;
- 5.2.6. Prestar o serviço referente ao item-1 da tabela-1, 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;
- 5.2.7. Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço referente ao item-1 da tabela-1, 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;
- 5.2.8. Credenciar por escrito, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, no tocante aos objetos deste Termo de Referência;
- 5.2.9. O preposto deverá ser credenciado no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis após a assinatura do contrato;
- 5.2.10. 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;
- 5.2.11. 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;
- 5.2.12. Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços referentes ao item-1 da tabela-1, de modo a obter uma operação correta e eficaz;
- 5.2.13. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM ALAGOAS  
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

AV. Walter Ananias, 705, Jaraguá, Maceió/AL – CEP 57022-065



Telefone 82 3216-6747, e-mail ntis.rsl@dpf.gov.br

- 5.2.14. Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;
- 5.2.15. Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à CONTRATADA, independente de solicitação;
- 5.2.16. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- 5.2.17. 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.febaban.org.br](http://www.febaban.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;
- 5.2.18. 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 inicio da chamada;
  - Duração da chamada (hora, minuto e segundo);
  - Tipo de serviço cobrado (VC1, VC2, AD etc);
  - Valor da chamada, em reais.
- 5.2.19. 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 5.2.18;
- 5.2.20. A versão em papel das faturas deve apresentar o detalhamento das chamadas por linha, com quebra de página, ou seja, o inicio do detalhamento de uma nova linha deve ser feito sempre em uma nova página;
- 5.2.21. Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas à contratação, tais como manutenção e configuração, dentre outras;
- 5.2.22. 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;
- 5.2.23. 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;
- 5.2.24. Assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação oriunda deste documento;
- 5.2.25. 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;
- 5.2.26. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE que não seja em absoluto cumprimento ao contrato em questão;
- 5.2.27. 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;
- 5.2.28. 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;
- 5.2.29. 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;
- 5.2.30. 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;



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM ALAGOAS NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

AV. Walter Ananias, 705, Jaraguá, Maceió/AL – CEP 57022-065

Telefone 82 3216-6747, e-mail ntii.sral@dpf.gov.br

- 5.2.31. 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;
- 5.2.32. Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação;
- 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;
- 5.2.34. 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;
- 5.2.35. O bloqueio dos terminais somente poderá ser executado por solicitação de representante credenciado da CONTRATANTE;
- 5.2.36. Providenciar, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, o serviço de troca de número, sem qualquer ônus extra para a CONTRATANTE;
- 5.2.37. Manter em funcionamento continuo todos os acessos SMP e caixa postal (correio de voz);
- 5.2.38. 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;
- 5.2.39. Proceder à orientação necessária para configuração e operação dos recursos tecnológicos dos aparelhos, referentes ao item-2 da tabela-1 no momento da entrega dos mesmos;
- 5.2.40. 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;
- 5.2.41. 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;
- 5.2.42. 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;
- 5.2.43. Os aparelhos móveis deverão ser entregues à CONTRATANTE de acordo com os prazos definidos neste Termo de Referencia, incluindo todos os acessórios necessários, tais como carregador de bateria, cabos de dados, manual do usuário;
- 5.2.44. 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;
- 5.2.45. A CONTRATADA deverá disponibilizar "Manual do Usuário" em formato eletrônico, detalhando o uso do sistema de gerenciamento especificado no item 4.4.
- 5.3. Subcontratação, Fusão, Cisão, ou Incorporação:
- 5.3.1. Não será permitida a subcontratação de serviços de telefonia;
- 5.3.2. A utilização de serviços de outras empresas de telefonia visando atender demandas de interconexão, roaming nacional e roaming internacional é algo inerente ao modelo de mercado, não sendo possível definir qual o nível de interação entre as empresas, pois envolve muitas variáveis, dependendo da operadora, local, tecnologia utilizada, origem e destino da conexão, localização e particularidades do órgão CONTRATANTE, dentre outras. Para fins da presente licitação, o uso desses serviços não será entendido como subcontratação;
- 5.3.3. Em qualquer hipótese de uso de serviços de terceiros permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades das demais empresas, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação;
- 5.3.4. A manutenção do contrato com empresas em processo de fusão, cisão ou incorporação será permitida desde que aprovada pelo órgão gestor da ata de registro de preços/contratos e que as empresas envolvidas

*E*

*M*



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM ALAGOAS  
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

AV. Walter Ananias, 705, Jaraguá, Maceió/AL – CEP 57022-065

Telefons 82 3216-6747, e-mail ntisral@dnf.gov.hr

apresentem e mantenham documentação habilitatória regular e plena condição de atendimento às necessidades técnicas e de documentação exigidas neste edital".

#### 5.4. Mecanismos Formais de Comunicação:

Documento	Responsável	Meio	Periodicidade
	Emissor	Destinatário	
Ata de reuniões	CONTRATANTE	CONTRATADA	Presencial
Sistema de abertura de chamados	Operadores	CONTRATADA	Telefônico

### 5.5. Estimativa de Volumes de Serviço:

Serviço	Estimativa	Formas de estimativa
Suporte	168 horas semanais	24 horas por 7 dias da semana

## 5.6. Critérios de Mensuração:

Serviço	Indicador	Métrica
Supporte	Atendimento para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, 100% do tempo contratado	% Disponibilidade

### 5.7. Níveis de Serviço:

- 5.7.1. Para o Serviço Móvel Pessoal, os parâmetros para a medição da qualidade são aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP (Anexo I à Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011);

5.7.2. A fórmula de cálculo dos indicadores relacionados no subitem anterior estão descritos na Resolução ANATEL nº 575, de 28 de outubro de 2011, que aprovou o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP;

5.7.3. As tentativas de originar chamadas que não resultem em comunicação com o assinante chamado, por motivo de rede, não deverão exceder a 5% dos casos;

5.7.4. Para assegurar a disponibilidade do serviço, a CONTRATADA poderá efetuar periodicamente, a pedido e sob a supervisão da CONTRATANTE, testes de verificação da qualidade de transmissão, de forma a identificar eventuais falhas de sincronismo, perdas de ligações, perda anormal de sinal, travamentos ou outras situações que possam influenciar nos níveis de qualidade do serviço;

5.7.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar, arquivo eletrônico compatível com Microsoft Office Excel ou OpenOfficeCalc, juntamente com a fatura mensal, Relatórios de Indicadores do Serviço, com o objetivo de comprovar a qualidade do serviço prestado contendo, no mínimo, os indicadores exigidos nos itens 5.7.2 e 5.7.3\*. Para tanto o relatório deverá indicar no mínimo, as datas e horários de indisponibilidade da rede;

5.7.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar, arquivo eletrônico compatível com Microsoft Office Excel ou OpenOfficeCalc, juntamente com a fatura mensal, os registros de atendimento às solicitações previstas neste Termo de Referência indicando no mínimo: número do protocolo, dia e hora de abertura do chamado, tipo de chamado, dia e hora de encerramento do chamado e tempo de atendimento do chamado;

5.7.7. As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias.

## 5.8. Sanções Administrativas:

- 5.8.1. A Licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar a Ata ou o Contrato, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, não manter a proposta, fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e de contratar com a União e será descredenciada no SICAE, pelo prazo de até

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM ALAGOAS  
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

AV. Walter Ananias, 705, Jaraguá, Maceió/AL – CEP 57022-065

Telefone 82 3216-6747, e-mail nti.sral@dpf.gov.br

5 (cinco) anos, ou nos Sistemas de Cadastro de Fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, sem prejuízo das multas e demais cominações legais;

- 5.8.2. Pela recusa em assinar a Ata, o Contrato, ou retirar a Nota de Empenho, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a regular convocação, a Licitante poderá ser penalizada com multa no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total estimado do Contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas na alínea anterior;
- 5.8.3. Para fins de efetivo controle sobre a execução contratual, será adotado o sistema de **AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**, a ser apurada mensalmente;
- 5.8.4. A avaliação de desempenho será determinada pela Nota Mensal de Avaliação – NMA, conforme definições constantes deste documento;
- 5.8.5. A Nota Mensal de Avaliação – NMA será calculada a partir do registro de ocorrências que determinará a soma de pontos por parte da CONTRATADA, considerando o impacto de criticidade de cada ocorrência;
- 5.8.6. Para efeito de cálculo da soma dos pontos, serão atribuídos pontos a cada ocorrência em função de sua criticidade, conforme tabela abaixo:

ITEM	OCORRÊNCIAS MENSais	PONTOS
A	Ultrapassar o limite de 5% de não completamento de chamadas de longa distância nacionais e internacionais por motivo de congestionamento na rede conforme item 5.7.2. Pontuação para cada 1% que exceder ao limite permitido.	1
B	Indisponibilidade do Sistema de Abertura de Chamados indicado para registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço conforme item 5.4. Pontuação por hora de indisponibilidade.	0,5
C	Não apresentar corretamente e/ou não respeitar o prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis entre a data de entrega e a data de vencimento da fatura, para entrega física da Nota Fiscal dos serviços prestados no mês, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico, incluindo detalhamento das chamadas e valor total do serviço, que deverão conter todos os tributos e encargos, conforme preços contratados no processo licitatório. Pontuação por evento.	1
D	Não corrigir, em um prazo máximo de 30 dias, qualquer Nota Fiscal de Serviço que apresente erro e/ou inconsistência com as cláusulas contratuais vigentes e com os valores contratados, a contar da data de devolução do documento de cobrança por parte da CONTRATANTE. Pontuação por evento.	1
E	Não habilitação e ativação dos serviços no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados a partir do registro da solicitação, conforme subitem 5.2.23. Pontuação por dia útil de atraso para cada solicitação, apurado a partir do relatório definido no subitem 5.7.5.	0,5
F	Não prestar, por intermédio de Preposto designado, as informações e os esclarecimentos que vierem a ser solicitados pela CONTRATANTE, em até 2 (dois) dias úteis, a contar da solicitação, conforme subitem 5.2.11. Pontuação por dia útil de atraso.	0,5
G	Deixar de informar e apresentar o preposto e seu substituto à CONTRATANTE em caráter definitivo ou temporário, em prazo superior a 24 (vinte e quatro) horas úteis após assinatura do contrato, conforme subitem 5.2.9.	1
H	Não atendimento a qualquer outra obrigação expressa neste documento, não especificada nesta tabela. Pontuação por evento.	0,5
I	Atraso na disponibilização dos Relatórios Mensais de Indicadores de Serviço conforme subitem 5.7.5. Pontuação por dia útil de atraso.	0,5
J	Quebra do sigilo telefônico sem o devido processo legal. Pontuação por evento.	8

5.8.7. As demais ocorrências, indicadas no subitem h, referem-se a condições contratuais descumpridas e não discriminadas nesta avaliação;

5.8.8. Serão considerados para aplicação de sanções à CONTRATADA, os seguintes critérios:

NMA*	SANÇÃO
de 2 a 3,9	Advertência
de 4 a 4,9	Multa correspondente a 1% do valor faturado do mês de aplicação da sanção.
de 5 a 5,9	Multa correspondente a 3% do valor faturado do mês de aplicação da sanção.
de 6 a 6,9	Multa correspondente a 5% do valor faturado do mês de aplicação da sanção.
de 7 a 7,9	Multa correspondente a 7% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
8 ou acima	Multa correspondente a 10% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção

\*NMA = Nota Mensal de Avaliação



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM ALAGOAS  
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

AV. Walter Ananias, 705, Jaraguá, Maceió/AL – CEP 57022-065

Telefone 82 3216-6747, e-mail ntli.sral@dpf.gov.br

- 5.8.9. Se a CONTRATADA acumular 2 advertências consecutivas, independente de que natureza as tenha originado será aplicada multa correspondente a 1% do valor faturado do mês de aplicação da sanção;
- 5.8.10. Se a empresa Contratada receber três multas consecutivas, independente de que natureza as tenha originado, será proposto pela CONTRATANTE a rescisão unilateral do contrato, respeitado o direito de ampla e prévia defesa, por parte da CONTRATADA;
- 5.8.11. 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;
- 5.8.12. No caso da pontuação da NMA atingir valor maior que 7,9, fica facultada à CONTRATANTE, sem qualquer ônus financeiro para esta, a rescisão unilateral do contrato;
- 5.8.13. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, no caso de suspensão de licitar, por descumprimento parcial ou total do contrato, a Licitante deverá ser descredenciada por igual período, ou seja, por prazo não superior a 05 (cinco) anos, conforme art. 7º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, sem prejuízo das multas previstas no instrumento convocatório e das demais cominações legais;
- 5.8.14. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis e previstas na Lei nº 8.666/93;
- 5.8.15. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999;
- 5.8.16. 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;
- 5.8.17. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da CONTRATANTE, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente;
- 5.8.18. As multas serão recolhidas em favor da CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente, ou, quando for o caso, inscritas na Dívida Ativa da União e cobradas judicialmente.

5.9. Garantia de Inspeção e Diligências:

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

**6. DA PROPOSTA:**

- 6.1. A Licitante deverá apresentar proposta de preço baseada em estimativa de tráfego conforme Tabela do Anexo-I deste Termo de Referencia, e de acordo com as especificação do Smartphone (item 3.2.1) e modem (item 3.2.2). Os preços deverão ser expressos em Reais e conter todos os tributos e encargos decorrentes da prestação dos serviços e fornecimento de equipamentos relativos a esta contratação;
- 6.2. A estimativa de tráfego indicada neste documento não se constitui em qualquer compromisso de consumo para a CONTRATANTE;
- 6.3. A "Planilha de Formação de Preço" da Tabela-1 deste Termo de Referência deverá ser preenchida com os preços cotados, observando-se aqueles constantes do Plano Básico de Serviços ou Plano Alternativo de Serviços aprovado pela ANATEL;
- 6.4. De forma a garantir a isonomia na disputa entre as operadoras, PARA FINS DESTA LICITAÇÃO, deve ser adotada, como critério de tarifação, a metodologia dada pelo art. 12 do Anexo à Resolução nº 424 da ANATEL, transcrita a seguir:
- I - unidade de tempo de tarifação: 6 (seis) segundos
  - II - tempo de tarifação mínima: 30 (trinta) segundos
  - III - chamadas faturáveis: somente são faturáveis chamadas com duração superior a 3 (três) segundos, observado o disposto no inciso VI

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM ALAGOAS  
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

AV. Walter Ananias, 705, Jaraguá, Maceió/AL – CEP 57022-065

Telefone 82 3216-6747, e-mail ntis.ral@dpf.gov.br

IV - no caso de chamadas a cobrar, exceto as chamadas destinadas ao código 0800, somente são faturadas as chamadas com duração superior a 6 (seis) segundos, contada a partir do término da mensagem informativa

V - no caso de chamadas encaminhadas ao correio de voz, somente são faturadas as chamadas com duração superior a 3 (três) segundos, contada a partir do sinal audível que acompanha a mensagem característica do correio de voz

VI - chamadas sucessivas com duração inferior a 30 (trinta) segundos, efetuadas entre os mesmos acessos de origem e de destino, e quando o intervalo entre o final de uma ligação e o inicio da seguinte for inferior a 120 (cento e vinte) segundos são tarifadas como uma única ligação, cuja duração é igual ao somatório das durações das chamadas sucessivas ou igual ao tempo de tarifação mínima.

6.5. Elementos de custo como adequações na rede da CONTRATADA, habilitação, assinatura, entre outros, não serão discriminados na Planilha de Formação de Preços, pois constituem insumos inerentes à prestação do serviço;

6.6. A Licitante, levando em conta o perfil de tráfego informado, deverá informar os valores ofertados conforme disposto na Planilha de Formação de Preços;

6.7. O preço proposto e levado em consideração para efeito de julgamento será de exclusiva e total responsabilidade da Licitante;

6.8. A Licitante deverá apresentar, juntamente com a proposta de preço, 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.

**7. FONTES DE RECURSOS:**

7.1. As despesas decorrentes das contratações correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União para despesas com telefonia.

**8. FORMA DE PAGAMENTO:**

8.1. O pagamento mensal dos serviços referentes ao item-1 da tabela-1 dependerá da real utilização do serviço, podendo haver variação entre as quantidades efetivamente utilizadas e as quantidades estimadas neste processo licitatório;

8.2. O pagamento dos materiais referentes ao item-2 da tabela-1 será efetuado de uma única vez, após a aprovação e atesto da nota;

8.3. A Nota Fiscal dos serviços prestados e dos materiais deverá ser remetida, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis em relação à data de seu vencimento, para que o Gestor do Contrato possa realizar sua verificação e, não havendo problemas, emitir o Aceite Definitivo;

8.4. A CONTRATADA não poderá cobrar por serviços adicionais tais como assinatura, habilitação e identificação de chamadas. Somente poderá ser cobrado o tráfego realizado e/ou os serviços adicionais objetos desta contratação;

8.5. Nos preços das ligações e serviços deverão estar incluídas as despesas com salários, encargos sociais, fiscais e comerciais e quaisquer outras relativas aos serviços de telefonia, tais como impostos e taxas, quando aplicáveis, cujas alíquotas deverão estar informadas separadamente na fatura;

8.6. A empresa CONTRATADA poderá cobrar somente o tráfego realizado em roaming internacional, não sendo permitidos quaisquer outros tipos de cobrança, tais como: assinatura, identificação de chamadas, dentre outros.;

8.7. A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE, sempre que solicitado, os países que possuem acordo de roaming internacional automático, seja direta ou indiretamente. Os custos do serviço de roaming internacional para qualquer localidade deverão ser faturados em moeda nacional, por meio de códigos de acesso abonadores ou do próprio código de acesso que permite o roaming internacional. A CONTRATANTE poderá, quando da necessidade de liberação de voz e dados internacional, solicitar ofertas de pacotes de roaming internacional, objetivando a obtenção de redução de custos;

8.8. A CONTRATADA deverá fornecer as faturas mensais em endereço estipulado pela CONTRATANTE;

8.9. Os serviços, cujo detalhamento não contiver as informações mínimas que permitam a sua correta identificação, conforme itens anteriores, serão considerados como cobranças indevidas e não serão pagos;

8.10. A fatura telefônica, incluindo-se seu detalhamento, deverá conter todas as informações necessárias à conferência dos serviços utilizados e em conformidade com os preços contratados, não podendo incluir serviços relativos a outros contratos ou facilidades não CONTRATADAS;

8.11. Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à CONTRATADA e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal devidamente corrigida;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL**  
**SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM ALAGOAS**  
**NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

AV. Walter Ananias, 705, Jaraguá, Maceió/AL – CEP 57022-065

Telefone 82 3216-6747, e-mail nti.sral@dpf.gov.br

- 8.12. Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da Nota Fiscal, os fatos serão informados à CONTRATADA, para que seja feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança;
- 8.13. O aceite dos serviços prestados e dos materiais por força desta contratação será feito mediante ateste das Notas Fiscais, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados, e aos materiais efetivamente fornecidos;
- 8.14. Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados, ou materiais não fornecidos;
- 8.15. 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;
- 8.16. Em caso de aplicação de multa pela CONTRATANTE, esta deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela CONTRATANTE;
- 8.17. O valor da multa poderá ser descontado da Nota Fiscal, da garantia ou crédito existente com a CONTRATANTE em relação à CONTRATADA. Caso o valor da multa seja superior ao valor da garantia ou crédito existente, a diferença será cobrada na forma da Lei;
- 8.18. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrerestado 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;
- 8.19. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;
- 8.20. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável;
- 8.21. A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar;
- 8.22. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela CONTRATANTE, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:  
$$I = (TX/100) \times N \times VP$$
  
365  
$$EM = I \times N \times VP$$
, onde:  
I = Índice de atualização financeira;  
TX = Percentual de taxa de juros de mora anual;  
EM = Encargos moratórios;  
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e à do efetivo pagamento;  
VP = Valor da parcela em atraso.

**9. VIGÊNCIA DOS CONTRATOS REFERENTES AO ITEM-1 DA TABELA-1:**

- 9.1. Por tratar-se de serviços a serem executados de forma contínua e encontrando respaldo no inciso II do Art. 57 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, os contratos terão vigência de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura, prorrogável por iguais e sucessivos períodos, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, limitada a sessenta meses.

**10. REAJUSTE DE PREÇO DOS SERVIÇOS REFERENTES AO ITEM-1 DA TABELA-1:**

- 10.1. Os preços propostos poderão ser majorados na prorrogação do contrato tratado no item 14, tomando-se por base o índice IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) ou outro índice que venha a substituí-lo, no caso de extinção, observados os preços praticados no mercado;
- 10.2. O reajuste não poderá alterar o equilíbrio econômico-financeiro original do contrato;
- 10.3. O interregno mínimo de 1 (um) ano será contado:
  - c.1. Para o primeiro reajuste: da data da proposta da empresa ou da data do orçamento a que a proposta se referir;
  - c.2. Para os reajustes subsequentes ao primeiro: da data do último reajuste.
- 10.4. Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:
  - d.1. A partir da data em que se completou o cômputo do interregno mínimo de 1 (um) ano;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM ALAGOAS

NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

AV. Walter Ananias, 705, Jaraguá, Maceió/AL – CEP 57022-065

Telefone 82 3216-6747, e-mail nti.sra@dpf.gov.br

d.2. Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos próximos reajustes futuros.

10.5. Os reajustes serão formalizados por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizados por aditamento ao contrato.

11. CONDIÇÕES DE ENTREGA E DISPOSIÇÕES:

11.1. Aparelhos tipo Smartphone e Modens:

11.1.1. A entrega dos aparelhos deverá ser realizada pela CONTRATADA no endereço da Polícia Federal em Alagoas, situado na Av. Walter Ananias, 705, Jaraguá, Maceió/AL;

11.1.2. A contratada deverá informar o modelo dos aparelhos antes do fornecimento, para aprovação previa pela Contratante;

11.1.3. O envio dos aparelhos deverá ser realizado conforme demanda da CONTRATANTE, mediante Ordem de Serviço (OS) ou documento eletrônico. O envio após a data de assinatura do contrato deverá ser realizada no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da notificação;

11.1.4. 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;

11.1.5. As despesas com envio são de responsabilidade da Contratada;

11.1.6. Cada Smartphone deve ser acompanhado de uma capa e uma película de proteção, compatível com o aparelho.

11.1.7. Caso algum aparelho apresente falha ou defeito de fabricação nos primeiros 7 (sete) dias de uso, o mesmo deverá ser substituído sem qualquer tipo de ônus para a Contratante;

11.1.8. A garantia dos aparelhos deverá ser de 12 (doze) meses, podendo ser coberta pelo fabricante ou pelo fornecedor, o equipamento deve ter assistência técnica no território Brasileiro;

11.1.9. O aparelho deve ser homologado pela Anatel.

11.2. Serviços:

11.2.1. As habilitações de linhas deverão ser realizadas conforme demanda da CONTRATANTE, mediante Ordem de Serviço (OS) ou documento eletrônico. A habilitação após a data de assinatura do contrato deverá ser realizada no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da notificação;

11.2.2. A Contratada deverá fornecer os Chips para ativação dos Serviços;

11.2.3. A entrega dos Chips para os Smartphones e Modens deverá ser realizada pela CONTRATADA no endereço da Polícia Federal em Alagoas, situado na Av. Walter Ananias, 705, Jaraguá, Maceió/AL;

11.2.4. Cabe a Contratante informar o modelo de Chip que vai ser utilizado.

Maceió/AL, \_\_ de julho de 2015.

EMERSON CLEMENTE DOS SANTOS

Agente de Telecomunicações

Mat. 13.996

DESPACHO:

1. Aprovo o presente Termo de Referência.

BERNARDO GONCALVES DE TORRES  
Delegado de Polícia Federal  
Superintendente Regional