PREGÃO PRESENCIAL
SESC PANTANAL Nº 19/0011 – PG
TERMO DE REFERÊNCIA

1 – OBJETO

1.1 Prestação de Serviço Móvel Pessoal – SMP, que possua outorga da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), com acessos para comunicação de voz e de dados, com tecnologia 4G e ou superior, podendo ser eventualmente utilizada a tecnologia 3G em localidades que não exista a tecnologia 4G, dados, serviços de envio/recebimento de e-mail, acesso à Internet e acesso à agenda de compromissos (SMP), com tecnologia GSM na modalidade pós-pago, via rede móvel disponível nacionalmente, com tecnologia digital e com habilitação e fornecimento de aparelhos telefônicos celulares, em regime de comodato.

1.2 Prestação de serviços de internet móvel via modem, com acesso ilimitado, tecnologia 4G ou superior. A referida contratação contemplará o fornecimento de MODEM USB para transmissão de dados, respectivos acessórios e manual em português, através do regime de comodato.

Obs.

a) Será admitida tão somente a participação de operadoras de telefonia celular e rádio e/ou tecnologia similar, não sendo admitida, por consequência, a participação de representantes comerciais das operadoras, exceto na qualidade de representante das operadoras.

b) O Sesc Pantanal possui atualmente 80 linhas de acesso voz e dados, as quais deverão ser migradas para a nova operadora através de portabilidade.

c) O Sesc poderá incluir o número de linhas em ambos acessos, durante a vigência do contrato, especificando no momento da solicitação o tipo de acesso, as quais terão as mesmas condições contratuais.

2 – PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1 - Deverá ser feita em até 20 (vinte) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato, a entrega dos aparelhos devidamente habilitados e em condições operacionais, acompanhados dos respectivos acessórios, conforme quantitativos e tipos de aparelhos do quadro abaixo:

QUANTIDADE DE APARELHOS

Descrição	Minutos / Gb	Aparelhos
Serviços de Telefonia	50.000	80

2.1.1 – Em caso de atraso na entrega dos aparelhos, será aplicada multa com percentual diário de 0,05% do valor da contratação.

2.2 – A CONTRATADA deverá disponibilizar ao Sesc, 3 aparelhos do Tipo I e 7 aparelhos do Tipo II (sem código de acesso), destinados ao pronto atendimento de situações de solução de continuidade de qualquer aparelho em utilização.

3 – DETALHAMENTO DO SERVIÇO

3.1 - O serviço será prestado através de 80 (oitenta) linhas, assim distribuídas:

3.1.1 – Oitenta (80) linhas para com um tráfego mensal estimado de 50.000 (cinquenta mil) minutos para as linhas de acesso voz, para utilização em rede corporativa incluindo pacote de dados ilimitado e sem redução de velocidade (Smartphone).

3.2 - Entende-se por grupo Sesc todas as linhas a serem fornecidas para o Sesc no Estado de Mato Grosso que serão cadastradas em um único CNPJ Sesc, a ser utilizado para a assinatura do Contrato.

3.3 – Todos as linhas terão tarifa zero para ligações e mensagens intragrupo.

3.4 - O serviço deverá funcionar 24 (vinte e quatro) horas, nos 7 (sete) dias da semana, incluindo finais de semana e feriados.

3.5 - Todas as linhas móveis terão acesso à caixa postal, sem ônus para o Sesc, exceto o custo por minuto a ser cobrado pela ligação realizada, que deverá ser igual ao de uma ligação para um telefone móvel.

3.6 - O serviço será prestado para unidades localizadas dentro do Estado de Mato Grosso, especificamente, o raio de cobertura de sinal deverá ter abrangência em Cuiabá, Várzea Grande, Barão de Melgaço e Poconé na região do Porto Cercado, onde o Sesc possui unidades operacionais instaladas e em funcionamento.

3.7 - A cobrança de minutos excedentes por aparelho só será admitida quando for ultrapassado o limite total mensal contratado pelo Sesc.

3.8 - O valor do minuto excedente não deverá ultrapassar o valor da tarifa fixada na proposta da empresa contratada.

3.9 - Todas as linhas deverão ser disponibilizadas para os usuários com bloqueio para os serviços: 0300, 0500, 0900 e outros correlatos que venham a ser criados.

3.10 – Os serviços DDI (Discagem Direta Internacional) devem ser bloqueados, só podendo ser disponibilizados com a prévia autorização do Sesc Pantanal.

3.11 - A Contratada deverá dispor ao Sesc, sem ônus, o Serviço de Gestão Controle com acesso via internet para monitoramento e controle das linhas e seus serviços.

3.12 - Os serviços relacionados a seguir deverão ser prestados sem ônus para o Sesc:

3.12.1 - Habilitação;

3.12.2 - Escolha ou troca de número;

3.12.3 - Custo de sindicância e ligações provenientes de clonagem da linha celular;

3.12.4 - Bloqueio por extravio ou roubo e cancelamento da linha;

3.12.5 - Reativação de número de linha;

3.12.6 - Serviço de Roaming nacional.

4 – MANUTENÇÃO

4.1 - A Contratada se obrigará a manter, na vigência do contrato, um Serviço de Atendimento exclusivo, gratuito, que atenda ao Sesc 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábado, domingo e feriados, na abertura de chamados, com acesso telefônico local e sem tarifa ou linha 0800, através de Consultoria Empresarial dentro do Estado de Mato Grosso – Cuiabá ou Várzea Grande, para registro de reclamações referentes a defeitos ou inoperância de aparelhos, de acessos, de rede ou qualquer outra facilidade exigida neste processo licitatório.

4.2 - A resposta do Serviço de Atendimento deverá obedecer às normas regulamentares da ANATEL, devendo o atendimento ser personalizado, após a recorrência da ordem de serviço.

4.3 - A indisponibilidade do acesso para quaisquer tipos de comunicação objeto desta Licitação ou qualquer facilidade nele exigida deverá obedecer aos prazos determinados pelas normas regulamentares da ANATEL.

4.4 - A Contratada deverá efetuar a substituição de aparelhos, em caso de pane irreversível ou não, no período máximo de até 5 (cinco) dias úteis a partir da abertura do chamado.

4.5 - Os aparelhos defeituosos deverão ser substituídos por modelos iguais ou superiores, durante o prazo acima estabelecido, desde que atendam às exigências técnicas descritas neste documento.

4.6 - No momento da abertura do chamado, deverá ser fornecido pela Contratada o número do registro referente à reclamação, para possibilitar o acompanhamento de sua solução, inclusive por intermédio da Internet.

4.7 - Os aparelhos deverão ser entregues e/ou retirados pela Contratada sempre na Sede do Sesc e deverão ser substituídos por modelos iguais ou superiores, em suas características básicas, durante o prazo estabelecido no item 4.5, desde que atendam às exigências técnicas descritas neste documento.

4.8 - A Contratada deverá, sempre que ocorrerem as denominadas "áreas de sombra" nos limites do campo operacional de telefonia móvel, nas Unidades do Sesc, apresentar, obrigatoriamente, parecer técnico para a melhoria ou captação adequada do sinal naquelas áreas, devendo fazê-lo impreterivelmente em 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da efetiva comunicação pelo Sesc Pantanal.

5 – APARELHOS

5.1 - Os aparelhos deverão ser oferecidos pelo regime de comodato, sem acarretar qualquer ônus ou encargo para o Sesc. A proponente deverá informar as marcas e modelos dos aparelhos que serão oferecidos em regime de comodato, conforme os tipos descritos a seguir, e deverão apresentar as funcionalidades necessárias para atendimento ao Sesc, e apresentar no mínimo as seguintes especificações:

TIPO	APARELHO - CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS	QTDE

I	Telefone celular tipo Smartphone marca Samsung linha “S” ou superior; Sistema Operacional Android 9 Dimensões: 149.9 x 70,4 x 7.8mm Resistente a água Sim card nano Dual sim GSM Quad Band (850/900/1800/1900) Velocidade de download 2000 Mbps Velocidade de upload 150 Mbps Processador 4x 1.95GHz Cortex – A55 + 2x 2.3GHz Cortex – A75 + 2x 2.7 GHz M4 64 Bit RAM 8GB Memória máxima 128 GB Slot híbrido SIM/MicroSD Micro SD até 512 GB Tela de 6.1 polegadas Resolução 1440 x 3040 pixels Densidade de pixels de 551 psi 16 milhões de cores Proteção Gorilla Glass 6 Câmera de 12MP + 16Mp + 12Mp Resolução 4000 x 3000 pixels Câmera frontal de 10Mp F 1.9		

II	Telefone celular tipo Smartphone marca Samsung linha “J” ou superior; Sistema Operacional Android 9 Dimensões: 149.9 x 70,4 x 7.8mm Resistente a água Sim card nano Dual sim GSM Quad Band (850/900/1800/1900) Velocidade de download 2000 Mbps Velocidade de upload 150 Mbps Processador 4x 1.95GHz Cortex – A55 + 2x 2.3GHz Cortex – A75 + 2x 2.7 GHz M4 64 Bit RAM 8GB Memória máxima 128 GB Slot híbrido SIM/MicroSD Micro SD até 512 GB Tela de 6.1 polegadas Resolução 1440 x 3040 pixels Densidade de pixels de 551 psi 16 milhões de cores Proteção Gorilla Glass 6 Câmera de 12MP + 16Mp + 12Mp Resolução 4000 x 3000 pixels Câmera frontal de 10Mp F 1.9	

5.2.1 - Os aparelhos fornecidos devem ser entregues com os seguintes acessórios:

- 01 (uma) bateria;
- 01 (um) manual de instrução em português;
- 01 (um) carregador com fonte de alimentação bi-volt automática;
- 01 (um) CHIP.
- 01 (um) fone de ouvido com microfone.

5.3. Os aparelhos deverão ser novos, certificados pela ANATEL, sem uso, em linha de produção, comercializados pela operadora na data da licitação ou data da substituição/reposição e acondicionados em suas embalagens originais lacradas, de forma a permitir completa segurança quanto a sua originalidade e integridade.

5.4. O prazo de garantia dos aparelhos celulares não poderá ser inferior a 12 (doze) meses.

5.5. Só serão aceitos aparelhos celulares com assistência técnica, credenciada pelo fabricante, no estado de Mato Grosso.

5.5.1. Para efeito de prestação de assistência técnica, os aparelhos deverão estar acompanhados de nota fiscal contendo sua marca, modelo e garantia.

Planilha Orçamentária I

ITEM	GRUPO	UNID.	QTDE	TARIFA UNITÁRIA (R$)	VALOR MENSAL (R$)*	VALOR ANUAL (R$)**
1	Assinatura	Unid.	80			
2	Serviço de dados 4G (LTE) 5GBytes)	Unid.	80			
4	Móvel para Fixo *	Minuto	15.000			
5	Móvel para Móvel * (mesma operadora)	Minuto	15.000			
6	Móvel para Móvel * (outras operadoras)	Minuto	10.000			
7	LDN para Fixo *	Minuto	2.000			
8	LDN para Móvel * (mesma operadora)	Minuto	4.000			
9	LDN para Móvel * (outras operadoras)	Minuto	4.000			
VALOR TOTAL					**R$**	

*** Valor Mensal = Qtde X Tarifa Unitária**
**** Valor Anual = Valor Mensal x 12**

6.DO PREÇO

6.1. Os preços contratados poderão ser reajustados na forma e data-base estabelecidas pela ANATEL, mediante a incidência do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), contados a partir da entrega das propostas, observando-se sempre intervalo não inferior a 12 (doze) meses entre as datas-bases dos reajustes concedidos, de acordo com a Lei n.º 10.192/2001.

6.2. Na hipótese de a ANATEL determinar a redução de tarifas, de maneira análoga, a CONTRATADA deverá repassar à CONTRATANTE, a partir da mesma data-base, as tarifas reduzidas.

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

7. DO PAGAMENTO

7.1. Os pagamentos serão realizados mensalmente, conforme o valor das faturas, que devem conter o extrato dos serviços e ligações cobradas e serem apresentadas individualizadas por linha e enviadas à Contratante.

7.1.1. O pagamento mensal dependerá da real utilização do serviço, podendo haver variação entre as quantidades efetivamente utilizadas e as quantidades estimadas neste Termo de Referência.

7.2. A Fatura dos serviços prestados deverá ser entregue ao Sesc, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis em relação à data de seu vencimento, a ser acordada no momento do contrato, para que o Fiscal do Contrato possa realizar sua verificação e, não havendo problemas, emitir o Aceite Definitivo;

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

7.4. Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da Fatura, os fatos serão informados à CONTRATADA para que seja feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança;

7.5. O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste das Notas Fiscais, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados e/ou contratados;

7.6. Após verificado que os serviços se encontram de acordo com as exigências contidas neste Termo de Referência, a CONTRATANTE efetuará o pagamento à CONTRATADA, conforme data de vencimento acordada;

7.7. As empresas optantes pelo SIMPLES NACIONAL deverão apresentar, juntamente à fatura, a declaração prevista no art. 4.º da Instrução Normativa nº 1.234 - RFB, de 11 de janeiro de 2012, assinada por seu(s) representante(s) legal(is), em duas vias;

7.8. Caso a empresa não seja optante pelo SIMPLES NACIONAL, o valor dos tributos federais será descontado na fonte, conforme Instrução Normativa n.º 1.234 - RFB, de 11 de janeiro de 2012;

7.9. No caso de o fiscal ou gestor considerar o serviço insatisfatório ou irregular, será lavrada notificação, no qual se consignarão as desconformidades verificadas. A contratada deverá ser comunicada para que providencie o saneamento das irregularidades apontadas;

7.10. Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados ou não contratados;

7.11. Após o encerramento do contrato, os serviços utilizados decorrentes desta contratação deverão ser cobrados no prazo máximo de 30 (trinta) dias;

7.12. As faturas mensais devem conter, além daquelas legalmente exigidas pela ANATEL, no mínimo, as seguintes informações: nome da Contratante; número da linha; todas as ligações tarifadas (contendo data, hora, minuto de início, duração, tipo de tarifação, valor, valor dos impostos e encargos incidentes) e total cobrado da Contratante;

7.13. Deverá ser disponibilizado ao Sesc, via Internet, o acesso a todas as informações referentes às faturas de seus acessos, bem como o mesmo nível de detalhamento das faturas, incluindo as ligações não cobradas.

7.14. A contratante efetuará as retenções tributárias devidas sobre o valor da Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com o art. 36, §8º da IN SLTI/MPOG N. 02/2008.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Iniciar os procedimentos para a prestação dos serviços na assinatura do contrato, observando todos os prazos estipulados para entrega dos aparelhos e habilitação dos chips.

8.2. Entregar os aparelhos móveis à CONTRATANTE de acordo com os prazos de habilitação definidos neste Termo de Referência, incluindo todos os acessórios necessários à plena utilização dos serviços contratados, tais como carregador de bateria, cabos de dados, manual do usuário e outros;

8.3. Tomar todas as providências necessárias para a fiel execução do objeto em conformidade com as disposições deste Termo de Referência, prestando os serviços com eficiência, presteza e pontualidade e em conformidade com os prazos estabelecidos;

8.4. Indicar representante para relacionar-se com o Sesc como responsável pela execução do objeto;

8.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, as partes ou etapas do objeto contratual em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

8.6. Disponibilizar cobertura por deslocamento em interconexão com as demais operadoras em todo o território nacional;

8.7. Na eventual mudança de sistema, se for necessário, a Contratada deverá substituir integralmente os aparelhos, sem ônus;

8.8. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência, com os recursos necessários ao perfeito cumprimento dos objetos;

8.9. Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e morais causados à Contratante ou a terceiros pela ação ou omissão de seus empregados, dolosa ou culposamente;

8.10. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes dos serviços de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

8.11. Responsabilizar-se pelas despesas de quaisquer tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir na execução do contrato;

8.12. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão ao órgão para a execução do serviço, os quais devem estar devidamente identificados por meio de crachá.

8.13. Comunicar à Contratante os motivos que impossibilitem o cumprimento dos prazos previstos para a presente contratação, com a devida comprovação, com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência;

8.14. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade técnica verificada no decorrer da prestação dos serviços que possam impactar na performance dos serviços objeto da contratação;

8.15. Prestar o serviço objeto desta contratação 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 ou caso fortuito;

8.16. 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;

8.17. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratante em até 48 (quarenta e oito) horas, por intermédio do consultor designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação;

8.18. Levar imediatamente ao conhecimento do fiscal ou gestor do Contrato qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis;

8.19. 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;

8.20. Na ocorrência de problemas alheios ao objeto contratado, mas que com este mantenham relação, a Contratada deverá repassar à Contratante as informações técnicas pertinentes imediatamente após o conhecimento do fato;

8.21. Não fazer uso diverso daqueles estabelecidos neste Termo de Referência, sobre as informações obtidas no cumprimento à presente contratação, bem como de quaisquer outras supervenientes das comunicações diárias realizadas por força da prestação dos serviços;

8.22. Observar as normas de segurança adotadas pela Contratante em suas dependências;

8.23. Assumir a responsabilidade pelas providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidente de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução do objeto, ainda que acontecido nas dependências da Contratante;

8.24. A inadimplência da Contratada em relação aos encargos sociais, comerciais e fiscais não transfere a responsabilidade por seu pagamento à Contratante, nem poderá onerar o objeto desta contratação, razão pela qual a Contratada renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a Contratante;

8.25. Providenciar o serviço referente a bloqueio quando solicitado pela Contratante;

8.25.1. 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. Aplica-se neste caso, a regulamentação da ANATEL referente ao prazo de suspensão dos serviços;

8.25.2. O bloqueio dos dispositivos móveis somente poderá ser executado por solicitação de representante credenciado da CONTRATANTE;

8.26. No caso de identificação de clonagem, providenciar em até 2 (dois) dias úteis a reparação, de forma que não haja interrupção dos serviços, devendo permanecer o mesmo número do chip substituído;

8.27. A Contratada deve garantir uma Taxa de Transmissão Média nas Conexões de Dados, no Período de Maior Tráfego, conforme valores mínimos dispostos no art. 23, da Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011;

8.28. Durante o Período de Maior Tráfego, a Contratada deve garantir uma Taxa de Transmissão Instantânea, em 95% dos casos, conforme valores mínimos dispostos no art. 22, da Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011;

8.29. As metas estipuladas nos itens 8.27 e 8.28 serão avaliadas pelo indicador Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea e Média Contratada, 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);

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Efetuar o pagamento à empresa Contratada, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas no contrato;

9.2. Permitir o acesso dos empregados da Contratada às dependências da Contratante para a execução do objeto contratado, que somente será assegurado se estiverem devidamente identificados;

9.3. Solicitar o refazimento dos serviços que não atenderem às especificações deste Termo de Referência;

9.4. Proporcionar todas as facilidades necessárias ao bom andamento dos serviços contratados;

9.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada durante o prazo de vigência do Contrato;

9.6. Solicitar, sempre que julgar necessário, a comprovação do valor vigente dos preços na data da emissão das contas telefônicas;

9.7. Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela Contratada, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços, que ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo Contratante, não devem ser interrompidas.

9.8. Devolver os aparelhos cedidos pela contratada ao final da vigência contratual, no estado em que se encontrarem.

10. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

10.1. O Contrato terá a duração de 12 (doze) meses, podendo ser renovado até 60 (sessenta) meses.