



ESTADO DE GOIÁS
AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo n.º 202200029000443

1. DO OBJETO

1.1. A presente aquisição tem por objeto a contratação de empresa especializada na Prestação de Serviço Móvel Pessoal (SMP), compreendendo assinatura mensal de linha de voz, nas modalidades ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3) ilimitadas, incluindo fornecimento de smartphones e tablets, novos, em linha de produção, com pacote de dados, com os respectivos SIMCARDS 3G/4G/5G, para acesso à internet com franquia mínima de dados de 10GB, que possua outorga da ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações para prestação de serviço, para atender às necessidades da estrutura administrativa da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, conforme as condições e especificações constantes deste Termo de Referência.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2.1. À execução deste objeto, são aplicáveis a Lei Federal nº 8.666/93, a Lei nº 10.520/2002, e suas alterações posteriores, e, nos casos omissos, a lei civil comum, independentemente de transcrição.

2.2. Os serviços de telefonia enquadram-se na categoria de bens e serviços comuns, de que trata a Lei Federal nº 8.666/93, por possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado.

2.3. O valor estimado da contratação do lote 01 por 12 meses é de **R\$ 47.443,36** (quarenta e sete mil quatrocentos e quarenta e três reais e trinta e seis centavos) e o lote 02 em parcela única é de **R\$ 4.109,40** (quatro mil cento e nove reais e quarenta centavos). O Valor total para os dois lotes 01 e 02 **R\$ 51.552,76** (cinquenta e um mil quinhentos e cinquenta e dois reais e setenta e seis centavos)

2.4. Portanto, dentro do limite previsto em lei de acordo com o Art. 24 da Lei Federal nº 8.666/93.

O Art. 24., dispõe que é dispensável a licitação:

II - Para outros serviços e compras de valor até 10% (dez por cento) do limite previsto na alínea "a", do inciso II do artigo anterior e para alienações, nos casos previstos nesta Lei, desde que não se refiram a parcelas de um mesmo serviço, compra ou alienação de maior vulto que possa ser realizada de uma só vez.

2.5. Entende-se que as pequenas e microempresas não contam, no caso do objeto em tela, em equivalência às empresas de grande e médio porte, com estruturas e capacidade técnica para atender a determinadas demandas.

2.6. Assim, mesmo que o valor estimado da licitação seja inferior a R\$80.000,00, a Administração deve ampliar a participação para entidades de grande e médio porte, se a exclusiva participação de micro e pequenas empresas contiver risco de prejuízo à satisfatória execução do conjunto ou complexo do objeto, considerando o rege a legislação no:

Art. 49. Não se aplica o disposto nos arts. 47 e 48 desta Lei Complementar quando:

III - o tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte não for vantajoso para a administração pública ou representar prejuízo ao conjunto ou complexo do objeto a ser contratado;

2.7. Considerando que para ME e EPP a renda percapita tem que ser Microempresa (ME): faturamento de até R\$360 mil por ano e Empresa de Pequeno Porte (EPP): o limite de faturamento EPP é de até R\$4,8 milhões por ano. Considerando que a maioria das operadoras registram renda superior ao referido para ME e EPP.

3. DA JUSTIFICATIVA

3.1. Considerando a proximidade do término da vigência do contrato atual (000016923018), que findará em maio 2023, cujo objeto é a prestação de serviço de telefonia móvel pessoal (SMP – Serviço Móvel Pessoal) e que representa uma importante ferramenta administrativa que agiliza sobremaneira a tomada de decisão por disponibilizar uma comunicação rápida, em diversos pontos do território brasileiro, para atender às necessidades da AGR, e ainda, visando uma melhor condição em benefícios e custos para o Estado e os cofres públicos, com vistas à contratação de empresa especializada em telecomunicação para prestação de serviços de Telefonia Móvel Pessoal (SMP – Serviço Móvel Pessoal);

3.2. A contratação destes serviços se dará em regime continuado o que se justifica por sua essencialidade ao bom e pleno desempenho das atividades desempenhadas pela AGR, que está diretamente à regulação, controle e fiscalização de serviços públicos delegados a autorizatários, além da necessidade de preservação dos níveis de segurança da informação que trafegará pela rede contratada, pois entende-se que há exponencial crescimento de vulnerabilidade das informações diretamente relacionado ao aumento do número de redes diferentes pelas quais estas informações trafegarão.

3.3. A aquisição está alinhada ao Plano Plurianual 2020-2023 - Eixo 02 - Gestão Transformadora, Programa nº 03 - Excelência na prestação de serviços públicos, com o objetivo estratégico de garantir a prestação de serviços públicos com alto nível de excelência e com atendimento por meio de plataformas digitais e consequentemente ao aumento da qualidade do atendimento prestado ao público que usa os serviços da AGR. O planejamento e monitoramento da aquisição estão cadastrados na plataforma Gomapp STI Gestão de Portfólio de Projetos de TI sob o número: 2172

Tabela 01 - Cargos/funções para destinação de Aparelhos celulares e linhas telefônicas móveis.

UNIDADE	SIGLA UNIDADE	FINALIDADE	Quantidade Chip com Plano Voz/Dados	Tipo de Aparelho	Quantidade de Aparelhos
Coordenação de Comunicação - CCOM	CCOM	Gestão de comunicação do Gabinete do Conselheiro Presidente	1	Smartphone Tipo I	1
Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação da Gerência de Apoio Administrativo - GETAD /CTIC	GETAD	Suporte de sistemas e testes em aplicativos móveis App AGRFiscal	1	Smartphone Tipo I	1
Gerência de Regulação Econômica e Desestatização GERED	GERED	Fiscalização de terminais rodoviários e hospitais estaduais geridos por organizações sociais com o App AGRFiscal	2	Smartphone Tipo I	2
			2	Smartphone Tipo II	2
Gerência de Apoio Administrativo - GETAD / PABX	GETAD	Interface celular para ligações fixos do pabx - móvel. (*) na interface não precisa de aparelho. O aparelho é para o caso de defeito na interface.	4	Smartphone Tipo II	4
Gerência de Apoio Administrativo - GETAD	GETAD	Apoio administrativo / compras / patrimônio / protocolo / frota	1	Smartphone Tipo II	1
Ouvidoria	OUV	Atendimento mensageria aos usuários externos de serviços públicos	1	Smartphone Tipo II	1
Coordenação de Fiscalização de Transportes da Gerência de Transportes - GET / CFT	GET/CFT	Fiscalização de transportes	12	Smartphone Tipo II	12

Coordenação de Cadastro Empresas de Transportes da Gerência de Transportes - GET / CCL	CCL	Cadastro de empresas transporte	1	Smartphone Tipo II	1
Gerência de Finanças GEF	GEFDA	Cobrança ativa de devedores de dívida ativa	1	Smartphone Tipo II	1
Gerência de Energia - GE	GE	Fiscalização de Fornecimento de Energia Elétrica	2	Smartphone Tipo II	2
Gerência de Saneamento Básico - GESB	GESB	Fiscalização de Fornecimento de Saneamento Básico	2	Smartphone Tipo II	2
Gerência de Energia - GE	GE	Fiscalização de Fornecimento de Energia Elétrica	1	Tablet	1
Gerência de Saneamento Básico - GESB	GESB	Fiscalização de Fornecimento de Saneamento Básico	1	Tablet	1
TOTAL GERAL			32		32

4. DAS ESPECIFICAÇÕES, QUANTIDADES E VALORES ESTIMADOS

4.1. Consonante ao estudo técnico preliminar (SEI 45844026), os quantitativos, valores estimados e todas as especificações estão na tabela 02.

4.2. Em caso de eventual discordância existente entre as especificações descritas na Plataforma de compras da AGR e as especificações constantes neste Termo de Referência, prevalecerão as últimas.

Tabela 02 - Lote 01 - Quantitativo e valores estimados

Lote	Item	Especificação do Objeto	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Estimado Unitário	Valor Estimado Mensal	Valor Estimado 12 meses
01	01	Serviço de Telefonia Móvel – Serviço Móvel Pessoal (SMP), pós-pago, compreendendo assinatura mensal de linha de voz, com ligações locais (VC1) e LDN (VC2 eVC3) ilimitadas; envio de SMS ilimitados, roaming nacional ilimitado, acesso à caixa postal ilimitado local e nacional, pacote de dados para acesso à internet com franquia mínima de dados de 10GB, com o fornecimento Smartphone do Tipo I em comodato.	Assinatura Mensal	4	R\$ 192,56	R\$ 770,25	R\$ 9.243,00
	02	Serviço de Telefonia Móvel – Serviço Móvel Pessoal (SMP), pós-pago, compreendendo assinatura mensal de linha de voz, com ligações locais (VC1) e LDN (VC2 eVC3) ilimitadas; envio de SMS ilimitados, roaming nacional ilimitado, acesso à caixa postal ilimitado local e nacional, pacote de dados para acesso à internet com franquia mínima de dados de 10GB, com o fornecimento Smartphone do Tipo II em comodato.	Assinatura Mensal	26	R\$ 117,00	R\$ 3.042,00	R\$ 36.504,00
	03	Serviço de Telefonia Móvel – Serviço Móvel Pessoal (SMP), pós-pago, compreendendo assinatura mensal de linha de voz, com ligações locais (VC1) e LDN (VC2 eVC3) ilimitadas; envio de SMS ilimitados, roaming nacional ilimitado, acesso à caixa postal ilimitado local e nacional, pacote de dados para acesso à internet com franquia mínima de dados de 10GB.	Assinatura Mensal	2	R\$ 70,68	R\$ 141,36	R\$ 1.696,36
Valor Total Estimado para 12 meses				32		R\$ 3.812,25	R\$ 47.443,36

Tabela 03 - Lote 02 - Quantitativo e valores estimados

Lote	Item	Especificação do Objeto	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Estimado Unitário	Valor Estimado 12 meses
02	01	Fornecimento de Equipamento de Comunicação Móvel tipo Tablets	Parcela única	2	R\$ 2.054,70	R\$ 4.109,40
Valor Total Estimado parcela única						R\$ 4.109,40

4.3. De acordo com a planilha de preços estimados (45853524), o valor Total do Lote 01 + Lote 02 - **R\$ 51.552,76** (cinquenta e um mil quinhentos e cinquenta e dois reais e setenta e seis centavos).

Tabela 03 - Especificações de Aparelhos

<p>SMARTPHONE TIPO I: Memória interna mínima do aparelho de 128GB; Rede: Nano eSim, Dual Stand-by, GSM: Quad band (850/900/1800/1900), download máximo 5000/1920 Mbps, redes móveis 2G, 3G, 4G e 5G; Processador: Octa Core, 3 processadores, com chipset de 64bits Conectividade: UBS Type-C, Bluetooth 5.2, Wi-Fi 6 802.11 a/b/g/n/ac/ax wifi6/6E, NFC , A-GPS; Tela: 6.6 polegadas ou superior, dynamic AMOLED, 1080x2340px, densidade 390 ppi, cores 16 milhões, gorilla glass, taxa de atualização 120Hz; Câmera traseira tripla 50 megapixels, 10MP telefoto, 12MP ultrawide, resolução 8160x6120px, flash em led e HDR. Câmera frontal de 10 megapixel, resolução 3872x2592px. Sistema operacional: Android 12 Memória RAM de 8 GB Bateria Li-Ion, íons de lítio (fixa) 4500MAh</p>
<p>SMARTPHONE TIPO II: Memória interna mínima do aparelho de 64GB ou superior; Rede: Dual-SIM Standby, Nano eSim, download máximo 2000/1024Mbps, redes móveis 2G, 3G, 4G e 5G Processador: Octa Core, 2 processadores ou superior Conectividade: UBS 2.0 Type-C Bluetooth 5.0, Wi-Fi 6 802.11 a/b/g/n/ac/ax wifi6/6E, NFC , A-GPS; Tela: 6.1 polegadas ou superior, AMOLED, 1080x2400px Câmera traseira 32 megapixels ou superior, 8160x6120px, flash em led e HDR. Câmera frontal de 32 megapixel. Sistema operacional: Android 11 ou superior Memória RAM de 6 GB Bateria LiPo, polímeros de lítio (fixa) 4020MAh</p>
<p>TABLET: Tamanho (Tela Principal): 10.4" ou Superior Resolução (Tela Principal): 2000 x 1200 pixels ou Superior Tipo de Processador: Octa Core - 2.3GHz, 1.8GHz ou Superior Câmera Traseira - Resolução: 8.0 MP ou Superior Câmeras Traseiras - Foco Automático: Sim Câmera Frontal - Resolução: 5.0MP ou Superior Câmera Traseira - Flash: Sim Resolução de Gravação de Vídeos: 1920 x 1080 30 FPS ou Superior Memória RAM (GB): 4 GB ou Superior Memória Total Interna (GB): 128 GB ou Superior Suporte ao Cartão de Memória: Sim Rede / Banda: 4G ou Superior Versão de USB: USB 2.0 Localização: GPS Wi-Fi: 802.11 a/b/g/n/ac 2.4G+5GHz Versão de Bluetooth: Bluetooth 5.0 Capacidade da Bateria: 7040 mAh ou Superior Formato de Reprodução de Vídeo: MP4, M4V, 3GP, 3G2, AVI, FLV, MKV, WEBM Resolução de Reprodução de Vídeo: 3840 x 2160 30 FPS ou Superior Formato de Reprodução de Áudio: MP3, M4A, 3GA, AAC, OGG, OGA, WAV, AMR, AAWB, FLAC, MID, MIDI, XMF, MXMF, IMY, RTTTL, RTX, OTA Sistema Operacional: Android 10.0 ou Superior</p>

5. DA PROPOSTA

5.1. A proposta, que compreende a descrição do material, quantidade, preço unitário e preço total, deverá ser compatível com o Termo de Referência e seus anexos, bem como conter as especificações do material de forma clara, descrevendo detalhadamente as características do produto ofertado, procedência e outros elementos que de forma inequívoca identifiquem e constatem as características do material.

5.2. No preço ofertado deverão estar incluídos ainda, todos os custos diretos e indiretos, inclusive, frete, seguro, impostos, taxas e outras despesas que incidam ou venham incidir no fornecimento e entrega do material.

6. DA ENTREGA DOS PRODUTOS

6.1. A entrega dos produtos deverá ser no quantitativo total do item, em até 10 dias corridos, após a emissão da ordem de fornecimento.

6.2. Os responsáveis pelo recebimento dos produtos serão os servidores designados pela AGR.

6.3. A entrega dos produtos será realizada na Gerência de Apoio Administrativo da AGR em dia útil, de expediente normal, entre 8 e 11 horas ou entre 14 e 17 horas, no seguinte endereço: 6º Andar, do Edifício Visconde de Mauá, na Avenida Goiás, nº 305, Setor Central, Goiânia – Goiás;

6.4. O recebimento dar-se-á, definitivamente, após a aprovação dos produtos entregues, através de atestado na(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is), uma vez que verificando o atendimento integral da quantidade e especificação técnica.

6.5. Caso as condições de recebimento não sejam atendidas, será lavrado Termo de Recusa, no qual se consignarão as desconformidades, devendo o objeto rejeitado ser substituído no prazo de 5 (cinco) dias úteis, quando serão realizadas novamente as verificações antes referidas e reiniciados os prazos para recebimento definitivo.

Caso a substituição não ocorra no prazo determinado, estará a Contratada incorrendo em atraso na entrega e sujeita à aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência.

7. DOS SERVIÇOS

7.1. A conexão do serviço de comunicação de dados deve utilizar a tecnologia mais atual disponível, observadas as metas de qualidade definidas em regulamentação específica. Os dispositivos deverão, obrigatoriamente, estar habilitados e aptos para funcionamento em todo Território Nacional, com franquia de, no mínimo, 10 GB (Giga bytes);

7.2. Os acessos deverão ser habilitados com pacote de serviços de dados, sendo que os serviços NÃO poderão ser suspensos, mesmo ultrapassada a franquia mínima de dados, sendo permitida a redução de velocidade para 128kbps após atingimento da franquia, mas **vedada a cobrança de valores excedentes**.

7.3. Serviço de acesso a internet nas localidades em que não houver "cobertura 4G ou 5G", o serviço poderá ser prestado com tecnologias 3G/GSM/GRPS/EDGE, para o celular e/ou chip contratado;

7.4. Os seguintes serviços deverão ser oferecidos sem ônus para a CONTRATANTE:

7.4.1. Habilitação de linhas, identificação de chamadas, portabilidade, identificação do assinante chamador, chamadas em espera, conferência, substituição de números, desvio de chamadas (facilidade siga-me), bloqueio por extravio (perda ou roubo), retorno SMS de não completamento (serviço para se identificar quem ligou quando se está com aparelho desligado ou fora de área) de chamadas indicando o número chamador e detalhes da chamada;

7.4.2. Disponibilização de ferramenta online (conta online) para consulta ao detalhamento das faturas e dos serviços ainda não faturados, bem como eventuais configurações referentes à liberação/bloqueio de serviços em linhas corporativas, com acesso exclusivo aos gestores e/ou administradores do contrato.

7.4.3. Bloqueio de chamadas a cobrar;

7.4.4. Bloqueio de chamadas Longa Distância Internacional (LDI);

7.5. O sistema de gestão deverá abranger seus limites de controle ao serviço subcontratados;

7.6. Fatura única para pagamento será em nome da empresa vencedora da licitação;

7.7. A CONTRATADA não poderá divulgar, por catálogos telefônicos ou qualquer outro meio de informação, os números dos telefones celulares objeto desta contratação;

8. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão estar de acordo com as normas vigentes da ANATEL;

8.2. Todos os serviços de instalação e testes de funcionamento deverão ser realizados sem prejuízo às atividades dos usuários atendidos, podendo, com a prévia autorização, serem realizados nos finais de semana e/ou fora do horário de expediente normal;

8.3. A CONTRATADA poderá repassar à CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, os preços e/ou vantagens ofertados ao mercado em geral, sempre que esses forem mais vantajosos do que os ofertados para a Administração Pública.

8.4. A CONTRATADA deverá manter a sua rede limpa de grampos ou qualquer outra forma de escuta de forma a garantir o sigilo, a segurança e a inviolabilidade das conversações, salvo autorização por ordem judicial;

8.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar remotamente um Serviço de Gestão com no mínimo 2 (dois) Perfis de acesso e Controle para um gestor, indicado pela CONTRATANTE do(s) acesso(s) para verificação dos serviços utilizados, tais como:

8.5.1. Controle total dos acessos, com gestão direta do tráfego de saída ou seja extrato de uso da linha;

8.5.2. Definição do perfil de utilização de cada acesso contratado;

8.5.3. Extrato de consumo de Dados online;

8.5.4. Resgate de números e ativação de Chip Virgem para as linhas do CNPJ da Contratante;

8.6. A CONTRATADA deverá assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade pela prestação de serviço;

8.7. Incube à CONTRATADA fornecer, instalar, ativar e manter, por sua conta e responsabilidade, os meios de transmissão necessários à prestação do Serviço nas localidades de cobertura excetuando-se casos de cobertura indoor;

8.8. A CONTRATADA deverá proceder à portabilidade de todos os atuais números indicados pela AGR para a sua rede sem qualquer ônus;

8.9. Os dispositivos de comunicação de dados e voz deverão, obrigatoriamente, estar habilitados e aptos para funcionamento em todo Território Nacional e, sob demanda, para uso internacional.

8.10. 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 à Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011).

9. DOS DISPOSITIVOS

9.1. O PROPONENTE deverá fornecer, **30 (trinta) aparelhos smartphone 3G/4G/5G e 02 (dois) aparelhos tablets 3G/4G/5G, inclusos GSM SimCards e aptos para uso**, respeitando as especificações mínimas definidas neste Termo de Referência e ativação dos serviços, em no máximo 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.

9.2. Os equipamentos e materiais a serem fornecidos deverão ser novos, de primeiro uso, não se admitindo peças já usadas, reparadas e/ou recondiçionadas de fábrica, e ainda, disponibilizados com a respectiva linha, em embalagem contendo todos os acessórios disponibilizados pelo fabricante, com garantia do próprio fabricante e apresentados ao Gestor do Contrato para aprovação prévia, antes da entrega definitiva ao usuário final.

9.3. O PROPONENTE deverá fornecer, no mínimo, 20% (vinte por cento) adicionais da quantidade contratada de SIM card como unidade de reposição (backup).

9.4. Os sistemas operacionais e os softwares instalados nos aparelhos que forem fornecidos devem estar atualizados e licenciados para as funcionalidades contratadas, se proprietárias.

9.5. A especificações mínimas dos Aparelhos Smartphone constam na tabela do Item 7.3 deste Termo de Referência.

9.6. O PROPONENTE deverá ainda:

- 9.6.1. Manter em funcionamento contínuo todos os acessos móveis. O bloqueio dos terminais, somente poderá ser executado por solicitação de representante credenciado pelo CONTRATANTE;
- 9.6.2. Reparar ou substituir qualquer aparelho móvel que apresentar defeito desde que não constatado uso indevido do equipamento;
- 9.6.3. Fornecer todos os acessórios e softwares, com suas respectivas licenças de uso, caso existam, necessários ao pleno funcionamento dos recursos e funcionalidades contratadas;
- 9.6.4. Durante o período em que o aparelho originalmente fornecido estiver em reparo, deverá ser fornecido outro aparelho com o mesmo número de acesso, de forma a não gerar interrupção do serviço e sem que isso acarrete qualquer ônus extra para o CONTRATANTE;
- 9.6.5. Em caso de extravio de qualquer natureza, inclusive roubo ou furto, ou defeitos por uso indevido do aparelho, a CONTRATADA deverá disponibilizar um novo aparelho com o mesmo código de acesso, observando os prazos fixados e efetuar a cobrança do mesmo ao CONTRATANTE, caso o detentor opte por não providenciar a substituição por dispositivo/equipamento igual, similar ou superior às próprias expensas.
- 9.6.6. Havendo cobrança, o valor faturado deverá ser igual ou inferior ao preço constante da nota fiscal/fatura quando da entrega do(s) equipamento(s) extraviado(s) e/ou danificado(s) ao CONTRATANTE;

10. DAS OBRIGAÇÕES

10.1. Do Contratante

- 10.1.1. Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados, na forma prevista na Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores;
- 10.1.2. Permitir o acesso dos empregados da empresa CONTRATADA às suas dependências para execução de serviços referentes ao objeto, quando necessário;
- 10.1.3. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da empresa CONTRATADA;
- 10.1.4. Assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado pelas demais operadoras, de forma a garantir que continuem sendo os mais vantajosos para a Administração;
- 10.1.5. Solicitar, sempre que julgar necessário, a comprovação do valor vigente das tarifas na data da emissão das contas telefônicas;
- 10.1.6. Efetuar os pagamentos à Empresa nos prazos previstos na legislação em vigor, após o cumprimento das formalidades legais;

10.2. Da Contratada

- 10.2.1. Disponibilizar ao CONTRATANTE um atendimento diferenciado através de consultoria especializada e central de atendimento, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo a disponibilização de central de atendimento estilo call center, por meio de chamada gratuita (0800), com atendimento personalizado específico a grandes contas;
- 10.2.2. Manter sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas através do serviço desta contratação, no mínimo, dentro de sua rede de telecomunicações, e ainda, manter sob sigilo as informações e comunicações de que tiver conhecimento, abstendo-se de divulgá-las, garantido o sigilo e a inviolabilidade dos dados trafegados em sua rede respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- 10.2.3. Possibilitar ao CONTRATANTE na condição de assinante viajante, receber a prestação do serviço SMP em redes de outras operadoras de serviço, sujeitando-se, nesta hipótese, às condições técnicas e operacionais por elas estabelecidas, de acordo com a legislação vigente;
- 10.2.4. Transferir a titularidade sem ônus para a Administração, a pedido do gestor, observando os prazos fixados na Tabela 2 (tempo para execução de serviços);
- 10.2.5. Oferecer à Administração a migração, sem ônus, para novas tecnologias de funcionamento que venham a ser disponibilizadas pela CONTRATADA;
- 10.2.6. Garantir a qualidade do sinal para perfeita conversação, em todo território nacional onde a prestadora possuir cobertura;
- 10.2.7. Bloquear todas as linhas para roaming internacional de voz e dados, ou permitir o bloqueio por meio de facilidade de autogestão;
- 10.2.8. Aceitar nas mesmas condições contratuais constantes do presente instrumento, e mediante Termo Aditivo, os acréscimos e supressões que se fizerem necessárias até o limite de 25% (vinte e cinco) por cento do valor inicial atualizado do Contrato, em conformidade com o Artigo 65, § 1º da Lei Federal nº 8.666 de 21/06/1993;
- 10.2.9. Possuir contrato(s) de concessão ou termo(s) de autorização firmado(s) com a ANATEL e atender às demais disposições regulamentares pertinentes aos serviços a serem prestados;
- 10.2.10. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes, de âmbito federal, estadual, distrital e municipal, como também assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL, inclusive quanto aos preços oferecidos na proposta;
- 10.2.11. Prestar os serviços contratados com padrão de qualidade, regularidade, segurança, atualidade, eficiência e modicidade de tarifas, sempre de acordo com as normas estabelecidas pelo Poder Concedente, evitando a interrupção do serviço;
- 10.2.12. Responsabilizar-se por quaisquer danos pessoais ou materiais causados por seus empregados ou prepostos, inclusive por omissão destes à Administração ou a terceiros, nas dependências da CONTRATANTE e ainda, responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento realizado pela CONTRATANTE;
- 10.2.13. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, durante todo o período de vigência do contrato;
- 10.2.14. Enviar correta e tempestivamente as contas e/ou faturas telefônicas à CONTRATANTE, entregando a fatura no prazo máximo de até 30 (trinta) dias após a realização do serviço;
- 10.2.15. Cumprir todas as cláusulas contratuais relacionadas à entrega dos bens e execução dos serviços, assim como quaisquer determinações da CONTRATANTE relacionadas ao cumprimento do contrato;
- 10.2.16. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionados à prestação dos serviços e ao fornecimento dos equipamentos e/ou materiais (entrega dos aparelhos), originariamente ou vinculados por prevenção, conexão ou contingência;
- 10.2.17. Assumir a inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas no fornecimento dos serviços;
- 10.2.18. Manter serviço de antifraude, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, assumindo inteira responsabilidade por clonagens e interceptações de chamadas telefônicas que por ventura venham a ser identificadas nas linhas homologadas. No caso de clonagem, providenciar imediatamente a substituição do aparelho e/ou chip por outro equivalente, de forma que não haja interrupção dos serviços, devendo permanecer o mesmo número de acesso;
- 10.2.19. Providenciar, sem ônus para o CONTRATANTE, a opção de migração inter-operadoras mantendo os números dos telefones designados mediante contrato preexistente, independentemente da operadora do serviço a que estejam contratualmente vinculados, conforme Resolução nº 460, de 19/03/2007, da ANATEL, que trata da portabilidade numérica.
- 10.2.20. 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.

11. RECEBIMENTO E FISCALIZAÇÃO DO SERVIÇO

- 11.1. A Administração nomeará formalmente um gestor titular e um substituto para acompanharem e fiscalizarem a execução deste contrato.
- 11.2. Os serviços prestados serão atestados pelo servidor indicado acima, com prazo de 15 (quinze) dias a partir do recebimento do documento fiscal/fatura para tanto;
- 11.3. Caso sejam constatadas inadequações, falhas ou incorreções na execução dos serviços, a CONTRATADA fica obrigada a efetuar as correções necessárias, nos prazos indicados neste termo, sem ônus para o CONTRATANTE;
- 11.4. O recebimento provisório e/ou definitivo não exclui as responsabilidades civil e penal da CONTRATADA.
- 11.5. Os serviços deverão ser prestados na sede da AGR, Avenida Goiás, nº 305, 6º Andar, Edifício Visconde de Mauá, Setor Central, Goiânia-Goiás. CEP: 74005-010.
- 11.6. A proposta comercial deverá considerar todos os custos relativos ao projeto, para a sua execução na cidade de Goiânia – GO.
- 11.7. Eventual mudança de endereço de entrega dos materiais será informada prévia e oportunamente a FORNECEDOR, sem que acarrete ônus ao CONTRATANTE.

12. VIGÊNCIA

12.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, e eficácia quando da publicação no Diário Oficial do Estado, podendo ser prorrogado por igual período, observando o limite previsto no art. 57, inciso II da Lei 8.666/93.

12.2. A cada 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, e havendo prorrogação, a CONTRATADA deverá providenciar a substituição de todos os aparelhos por modelos novos (primeiro uso), atualizados tecnologicamente, conforme último lançamento dos respectivos fabricantes, sem ônus para a Administração, devendo permanecer o mesmo número de acesso.

13. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

13.1. A Fatura deverá ser emitida em nome da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, CNPJ/MF: 03.537.650/0001-69, Inscrição Estadual: Isento, Endereço: Avenida Goiás, nº 305, 6º Andar, Edifício Visconde de Mauá, Setor Central, Goiânia-Goiás. CEP: 74005-010, Telefones: (62) 3226-6400 / (62) 3226-6460.

13.2. O pagamento da fatura fica condicionado ao cumprimento dos critérios de recebimento do objeto previsto neste Termo de Referência, Edital e seus anexos.

13.3. O pagamento da Fatura será efetuado de acordo com as normas de execução financeira, orçamentária e contábil do Estado de Goiás, no prazo de **30 (trinta) dias** consecutivos, contados a partir da data do recebimento definitivo do objeto, devidamente atestada pela Unidade Administrativa responsável pelo recebimento e deverá ser encaminhada à Gerência de Apoio Administrativo da AGR.

13.4. Havendo erro por parte da CONTRATADA na apresentação da Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

14. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do Termo de Referência ou ainda pela inexecução total ou parcial do objeto contratado, a critério da CONTRATANTE, serão aplicadas as penalidades previstas nas Lei Federal nº art. 86 da Lei nº. 8.666/93, Lei Estadual nº 17.928 de 27/12/2012 e demais legislações aplicáveis.

14.2. Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções, em conformidade com o art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

I - advertência;

II - multa, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato;

III - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 5 (cinco) anos;

IV - 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 o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. As informações complementares poderão ser fornecidas pela Gerência de Apoio Administrativo da AGR, pelo seguinte telefone (62) 32266460.

15.2. A Nota de Empenho da despesa terá força de contrato, conforme prevê a Lei nº 8.666/93 e demais legislações pertinentes;

Luciana Dutra Martins
Gestora de Tecnologia da Informação
Coordenadora de Tecnologia da Informação



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANA DUTRA MARTINS, Coordenador (a)**, em 18/03/2023, às 22:38, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **45844026** e o código CRC **7A9071F5**.

COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC
AVENIDA GOIÁS, Nº 305, 6º ANDAR - SETOR CENTRAL - GOIÂNIA - GO - CEP 74005-010



Referência: Processo nº 202300029000443



SEI 45844026