



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA  
GERÊNCIA DE TELECOMUNICAÇÕES

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

1.1. Contratação de Serviço Móvel Pessoal - SMP(Móvel-Móvel, Móvel-Fixo e Dados) nas modalidades Local e Longa Distância Nacional (LDN) com linha de voz ilimitada e franquia de Internet de no mínimo 5GB, pelo período de 12(doze) meses.

### 2. JUSTIFICATIVAS

2.1. O Serviço Móvel Pessoal (SMP) compreende o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis ou destas para outras redes de telecomunicações de interesse coletivo, além de serviços de valor agregado como mensageria, caixa postal e acesso à Internet através dos dispositivos contratados.

2.2. O serviço telefônico será na modalidade Local Móvel-Fixo e Móvel-Móvel e Longa Distância Nacional Móvel-Fixo e Móvel-Móvel, realizados a partir de terminais telefônicos móveis definidos nesta contratação.

2.3. O Serviço Móvel Pessoal (SMP), objeto deste Termo de Referência, visa atender às demandas de comunicação e acesso a dados móveis pelos Servidores da Secretaria de Estado da Segurança Pública de Goiás na execução de suas atividades diárias na prestação de serviço ao Cidadão.

2.4. Os serviços são utilizados na SSPGO por plantonistas, equipe de trabalho em campo e forças policiais quando em locais onde não há possibilidade de acesso aos Sistemas de TI devido a impossibilidade de uso de Internet e computadores conectados que permitam consultam a dados criminais, registro de ocorrências, perícias e atividades correlacionadas.

2.5. De acordo com o [DECRETO Nº 9.690, DE 06 DE JULHO DE 2020](#) que Regulamento da Secretaria de Estado da Segurança Pública, a Gerência de Telecomunicações da SSPGO tem entre suas principais atribuições:

2.1.1. *VI – analisar e especificar as ferramentas, os equipamentos e os serviços de TI e de telecomunicações para aquisição ou contratação;*

2.1.2. *"VII – gerir contratos de serviços de infraestrutura da TI e de telecomunicações;"*

2.6. Visa substituição do Contrato vigente na SSPGO nº [051/2016 \(1520634\)](#), Último Aditivo([000015147009](#)), vigente até o dia 14 de junho de 2021.

### 3. ESPECIFICAÇÕES, QUANTIDADE E VALORES ESTIMADOS

Quantidades e Valores Estimados

Item	Código	Descrição	Unidade	QTD	Unitário (R\$)	Mensal R\$)	Valor 12 Meses (R\$)
1	51780	Serviço Móvel Pessoal – SMP com voz ilimitada e pacote de dados de no mínimo 5GB, com tecnologia 3G/4G ou Superior, em regime pós-pago, com os respectivos SIMCARDS.	Assinatura Mensal	70	37,17	2.601,90	31.222,80
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO:</b>						<b>2.601,90</b>	<b>31.222,80</b>
<b>O valor total estimado pelo período de 12(doze) meses é de R\$ 31.222,80 (trinta e um mil duzentos e vinte e dois reais e oitenta centavos)</b>							

### 4. ESPECIFICAÇÕES

4.1. Serviço Móvel Pessoal (SMP) com pacote de dados (internet móvel) mínimo 5GB, mais plano de voz que esteja incluso de forma ilimitada e para qualquer operadora os seguintes serviços: ligações locais e LDN nacionais (para qualquer estado do país), envio de SMS/mês, acesso a caixa postal e Roaming Nacional;

A CONTRATADA deverá prestar o Serviço Móvel Pessoal – SMP, atendendo os seguintes critérios:

4.1.1. Habilitação, em todos os SIM CARDS, sem ônus adicionais à CONTRATANTE, das seguintes facilidades:

4.1.1.1. Portabilidade numérica, devendo esta manter os números e/ou a(s) faixa(s) de numeração utilizados pela CONTRATANTE, sem ônus para aquela, e 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;

4.1.1.2. Identificador de chamadas;

4.1.1.3. Caixa postal de voz;

4.1.1.4. Chamada em espera;

4.1.1.5. Conferência;

## 4.1.1.6. Siga-me.

4.1.2. Bloqueio concomitante, em todos os terminais telefônicos, sem ônus adicionais à CONTRATANTE, de todos os serviços não contratados ou não autorizados pela CONTRATANTE, sejam eles:

4.1.2.1. Utilização de outra operadora de Longa Distância Nacional (DDD) não utilizada pela CONTRATADA;

4.1.2.2. Chamadas para telefones com tarifação diferenciada (0300, 0500, etc);

4.1.2.3. Jogos ou outros serviços tarifados por SMS recebidos/enviados;

4.1.2.4. Chamadas e mensagens recebidas a cobrar;

4.1.2.5. Dentre outros.

4.1.3. Disponibilização, sem ônus adicionais à CONTRATANTE, de um sistema de gestão on-line via WEB (Internet), integrado a todos as linhas habilitadas, de modo que a CONTRATANTE possa, sem a necessidade de intervenção da CONTRATADA:

4.1.3.1. Bloquear/liberar a utilização de determinados tipos de chamadas (intragrupo, locais, LDN, LDI, etc);

4.1.3.2. Limitar a utilização dos SIM CARDS a determinados dias e horários.

4.1.4. O serviço de roaming nacional deverá ocorrer de forma automática, sem custo adicional e sem a necessidade de habilitação do acesso móvel ou de qualquer outro equipamento, em todo o território nacional;

4.1.5. 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;

4.1.6. 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 n.º 57 de 28 de outubro de 2011);

4.1.7. Para a prestação do SMP, a CONTRATADA deverá permitir a habilitação individual dos acessos móveis e fornecer os *chips*, no padrão GSM/WCDMA/LTE ou superior, habilitados e compatíveis com sua rede de telefonia móvel, na quantidade e tipo (micro, mini ou nano) solicitada pela CONTRATANTE;

4.1.8. A empresa deverá trocar os *chips*, solicitados pela CONTRATANTE, quando os mesmos apresentarem defeitos, forem roubados ou perdidos bem como houver necessidade de mudança no tipo (micro, mini ou nano). Para agilizar as trocas nas situações previstas e a fim de que a interrupção do serviço se dê de forma mínima, a CONTRATADA deverá manter de posse da CONTRATANTE, *chips* virgens (não habilitados) na quantidade de pelo menos 2% (dois por cento) do total de acessos que já estiverem habilitados;

4.1.9. Os serviços relacionados a seguir deverão ser prestados sem ônus para a CONTRATANTE:

4.1.9.1. Habilitação;

4.1.9.2. Escolha ou troca de número;

4.1.9.3. Custo de sindicância e ligações provenientes de clonagem da linha celular;

4.1.9.4. Facilidades de identificador de chamadas, conferência, chamada em espera, não perturbe e ocultação do número da linha no identificador de chamadas do telefone de destino;

4.1.9.5. Bloqueio por extravio ou roubo e cancelamento da linha;

4.1.9.6. Reativação de número de linha;

4.1.9.7. Serviço de caixa eletrônica de mensagens (secretária eletrônica);

4.1.9.8. Adicional de chamadas;

4.1.9.9. Adicional de Deslocamento;

4.1.9.10. Disponibilização de ferramenta on-line (conta on-line) para consulta ao detalhamento das faturas e dos serviços, com acesso aos gestores e/ou administradores do contrato ou aos usuários. Com disponibilização das faturas detalhadas em formato FEBRABAN, planilha eletrônica, PDF entre outros.

#### 4.2. Habilitação e fornecimento das linhas:

4.2.1. A CONTRATADA entregará os Chip's habilitados, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, contados a partir da solicitação do Gestor contratual, que se dará de acordo com a demanda e a necessidade de serviço da CONTRATANTE;

4.2.2. A CONTRATANTE pagará somente pelas linhas ativadas. Linhas sem solicitação de ativação por parte da Contratante, não deverão ser cobradas;

4.2.3. Os planos de dados e voz deverão ser habilitados de acordo com a solicitação da CONTRATANTE;

4.2.4. Para a prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP), a CONTRATADA deverá permitir a habilitação individual dos acessos móveis e fornecer chips, no padrão GSM, habilitados e compatíveis com sua rede de telefonia móvel, na quantidade solicitada pela contratante.

#### 4.3. Roaming Internacional

4.3.1. A CONTRATADA deverá desabilitar o serviço de dados, voz e mensagens prestado na condição de roaming internacional, permitindo suas ativações somente mediante solicitação ou disponibilizar facilidade de autogestão para que a própria CONTRATANTE o faça. Tal solicitação deverá especificar o código de acesso, o período da viagem e os países para os quais a facilidade deve ser habilitada.

4.3.2. A contratada deverá, no caso de solicitação para ativação dos serviços em roaming internacional, fornecer pacotes para contratação que contemplem serviço de dados, voz e mensagens.

4.3.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar o serviço roaming internacional em até 72 horas a contar da solicitação da CONTRATANTE e os custos desse serviço deverão ser faturados em moeda nacional vigente (Real).

#### 4.2. Acesso à Internet

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

4.2.2. A CONTRATADA deve garantir uma Taxa de Transmissão instantânea nominal mínima de 40% (quarenta por cento) e média não inferior a 80% (oitenta por cento) da velocidade de 1 Mbps para 3G, 4 Mbps para 4G e a velocidade disponível na área local nos casos de 2G, medidas durante o PMT, tanto no *download* quanto no *upload*, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos sempre obedecendo as normativas da ANATEL.

4.2.3. A cobertura nacional para o padrão 4G deverá seguir o cronograma estabelecido pelo Edital da Licitação n.º 004/2012/PVCP/SPV da ANATEL;

4.2.4. Nas cidades em que não houver cobertura de acordo 4G ou 3G, a CONTRATADA deverá atender, pelo menos, no padrão 2G.

#### 4.3. Serviço de Gerenciamento

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

- 4.3.1.1. Agrupar as linhas em centros de custos e departamentos;
- 4.3.1.2. Consultar histórico de utilização;
- 4.3.1.3. Emitir relatórios de disponibilidade mensal;
- 4.3.1.4. Permitir o cadastramento de no mínimo dois gestores para acesso ao sistema;
- 4.3.1.5. Realizar bloqueios administrativos;
- 4.3.1.6. Visualizar consumo do pacote contratado;
- 4.3.1.7. Visualizar o detalhamento da conta;
- 4.3.1.8. Disponibilizar perfil de acesso para "gestor";
- 4.3.1.9. Disponibilizar o acesso ao portal, mediante login com uso de senha pessoal ;
- 4.3.1.10. Manter, recuperar e garantir a segurança dos dados do serviço de gerenciamento on-line;
- 4.3.1.11. Permitir que a CONTRATANTE realize solicitações;
- 4.3.1.12. Acompanhar o uso diário das linhas.
- 4.3.1.13. Permitir que a CONTRATANTE realize consultas de acompanhamento do uso diário de voz:
  - 4.3.1.13.1. Por tipo de destino: local, interurbano, fixo e etc.;
  - 4.3.1.13.2. Por horário / calendário.
- 4.3.1.14. Número chamado (lista negra / lista branca);
- 4.3.1.15. Limite de minutos por linha ou centro de custo.

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

4.3.3. As informações do serviço de gerenciamento poderão ter uma defasagem máxima de 48 horas após a ocorrência do evento.

#### 4.4. Níveis de Serviço

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

4.4.2. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade anual mínima em 99,90% (noventa e nove por cento e noventa centésimos) do tempo contratado. Na hipótese de ocorrência de interrupções total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo 2 (duas) horas.

4.4.3. Para assegurar a disponibilidade do serviço, a CONTRATADA deverá efetuar mensalmente testes de verificação da qualidade de transmissão, com a supervisão da CONTRATANTE, ou com quem esta designar, de forma a identificar eventuais falhas de sincronismo, perdas de ligações, bloqueio de canais, travamentos ou outras situações que possam influenciar nos níveis de serviço;

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

4.4.5. A CONTRATADA terá, excetuados os prazos para entrega inicial, os seguintes prazos para execução a contar da solicitação da CONTRATANTE, para atender aos serviços relativos ao objeto contratado:

PRAZO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	
Nova habilitação	Até 30 dias
Ativação de serviços	Até 5 dias úteis
Desativação linha	Até 24 h

Desativação de serviços	Até 24 h
Bloqueio de linha	Até 06 h
Desbloqueio de linha	Até 06 h
Troca de número	Até 03 dias úteis
Roaming internacional	Até 72h
Fornecimento de chip-sim card	Até 15 dias úteis
Migração e ativação de número portado para o contrato	Até 07 dias úteis
Transferência de titularidade	Até 10 dias úteis
Resgate de Chip (ativação de um novo chip em uma linha existente)	Até 24h

4.4.6. Nos casos de inadimplemento na prestação dos serviços, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, que notificará a CONTRATADA, atribuindo pontos para as ocorrências segundo a tabela abaixo:

Ocorrências	Pontos
Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registro das ocorrências (por chamada não atendida)	0,3
Cobrança por serviços não prestados	0,3
Cobrança fora do prazo estabelecido na regulamentação pertinente	0,3
Cobrança de valores em desacordo com o contrato, por grupo de 10 itens	0,3
Não apresentar corretamente e/ou não respeitar o prazo mínimo de 10 dias úteis entre a data de entrega e a data de vencimento da fatura, para entrega física da Nota Fiscal dos serviços prestados no mês, 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.	1,0
Atraso na prestação de serviços elencados no item 4.4.5. na tabela "PRAZO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS"	0,3
Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, para cada 24 horas de atraso	0,3
Deixar de informar e apresentar o preposto e seu substituto à CONTRATANTE em caráter definitivo ou temporário	0,3
Tentativas de originar chamadas que resultem em comunicação com o número chamado inferior a 70% dos casos (por evento)	0,5
Tentativas de originar chamadas que não resultem em comunicação com o número chamado, por motivo de congestionamento na rede, superior a 4% (por evento)	0,5
Interrupção da prestação dos serviços (para cada hora totalizada pela soma de interrupções), sem comunicação prévia e acordada com a CONTRATANTE	1,0

4.4.7. A cada registro de ocorrência será apurado sempre o somatório da pontuação decorrente das ocorrências acumuladas no período de 12 (doze) meses anteriores ao fato gerador. Esta pontuação servirá como base para que a CONTRATANTE aplique as seguintes sanções administrativas, de modo que, atingindo o quantum necessário à configuração de uma sanção, esta será imediatamente aplicada, observado o processo administrativo:

Pontuação acumulada	Sanção
1 a 1,99 pontos	Advertência
2 a 2,99 pontos	Advertência
3 a 3,99 pontos	Multa correspondente a 2% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
4 a 4,99 pontos	Multa correspondente a 4% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
5 a 5,99 pontos	Multa correspondente a 6% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
6 a 6,99 pontos	Multa correspondente a 8% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
7 ou mais pontos	Multa correspondente a 10% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção

4.4.8. 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. OBRIGAÇÕES

### 5.1. DA CONTRATADA

5.1.1. O serviço telefônico móvel na modalidade Local compreende a realização de chamadas locais de telefones móveis para telefones fixos e para telefones móveis. Além disso, serão licitados serviços nas modalidades de Longa Distância Nacional.

5.1.2. Descrição das funcionalidades obrigatórias:

5.1.2.1. Entrega dos serviços de telefonia móvel em pleno funcionamento em equivalência a necessidade do órgão;

5.1.2.2. Deverão ser mantidos os números já existentes (portabilidade numérica), sem ônus adicional;

5.1.2.3. Identificador de chamadas;

5.1.2.4. Garantia de todos os serviços adquiridos no contrato;

5.1.2.5. Garantia de que a saída fornecida pela CONTRATADA seja suficiente e necessária para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico;

- 5.1.2.6. Entrega de chip de dados conforme quantitativo especificado nestes Termo de Referência;
- 5.1.2.7. Internet Móvel e Serviço Telefônico Móvel para cada chip de dados conforme especificado nestes Termo de Referência.
- 5.5.3. Prestar o serviço objeto desta contratação 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas;
- 5.5.4. Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências do funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana;
- 5.5.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 horas corridas, por intermédio do preposto designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação;
- 5.5.6. Utilizar como parâmetros para a medição da qualidade aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ SMP Resolução nº 717/2019 ou mais atual);
- 5.1.7. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa acerca do serviço contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a terceiros a responsabilidade por problemas na execução dos serviços contratados;
- 5.1.8. Garantir o sigilo e a inviolabilidade das conversações realizadas, das mensagens trocadas e das faturas emitidas, salvo nas hipóteses previstas em lei;
- 5.1.9. Assumir a responsabilidade e as despesas resultantes das clonagens que porventura venham a ocorrer nas linhas contratadas, isentando a CONTRATANTE de qualquer tarifa resultante desta fraude;
- 5.1.10. Informar a necessidade de eventuais interrupções programadas dos serviços com antecedência mínima de 05 (cinco) dias;
- 5.1.11. Na ocorrência de falhas, apresentar ao gestor do contrato um relatório completo indicando os motivos da falha, bem como os métodos e práticas adotadas em sua solução, no prazo de 48 horas;
- 5.1.12. Nos termos do art. 67, § 1º da Lei nº 8.666, de 1993, a CONTRATANTE designará um representante para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.
- 5.1.13. 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.
- 5.1.14. Credenciar por escrito, junto à CONTRATANTE, um consultor idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência;
- 5.1.15. O consultor designado deverá ser informado no prazo máximo de 24 horas úteis após a assinatura do contrato;
- 5.1.16. No momento do afastamento do consultor designado 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;
- 5.1.17. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 2 (dois) dias úteis, por intermédio do consultor designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação;
- 5.1.18. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 5.1.19. Apresentar mensalmente e de forma gratuita, juntamente com a Nota Fiscal, detalhamento dos serviços prestados de voz, em arquivo eletrônico compatível com Microsoft Office Excel ou OpenOffice Calc ou, sob demanda, em arquivo de texto no formato TXT, no padrão FEBRABAN (versão 2, conforme [www.febraban.org.br](http://www.febraban.org.br)), incluindo detalhes das chamadas (número chamado e chamador, duração, data e hora da chamada, outros) e valor do serviço, que deverá conter todos os tributos e encargos, conforme preços contratados no processo licitatório;
- 5.1.20. O detalhamento da utilização do serviço de dados também poderá ser solicitado à CONTRATADA esporadicamente, que enviará arquivo em até 3 (três) dias úteis, contados da solicitação por e-mail, em formato eletrônico compatível com o descrito neste Termo de Referência;
- 5.1.21. Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas a esta contratação, tais como manutenção, configuração, entre outros;
- 5.1.22. 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;
- 5.1.23. Assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação oriunda deste Termo de Referência;
- 5.1.24. Assumir inteira responsabilidade, técnica e operacional, do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferi-la a outras empresas por problemas de funcionamento do serviço;
- 5.1.25. Caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato para a CONTRATANTE, sem qualquer ônus para esta;
- 5.1.26. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE que não seja em absoluto cumprimento ao contrato em questão;
- 5.1.27. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- 5.1.28. Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação;
- 5.1.29. Providenciar o serviço referente a bloqueio quando solicitado pela CONTRATANTE.;

- 5.1.30. A CONTRATADA não poderá cobrar por ligações e/ou serviços a partir da referida solicitação de bloqueio, e tal cobrança apenas poderá ocorrer quando da solicitação de desbloqueio pela CONTRATANTE e o restabelecimento completo da prestação do serviço pela CONTRATADA;
- 5.1.31. O bloqueio dos dispositivos móveis somente poderá ser executado por solicitação de representante credenciado da CONTRATANTE;
- 5.1.31. Providenciar, no prazo máximo de 48 horas, o serviço de troca de número e/ou troca de chip, sem qualquer ônus extra para a CONTRATANTE;
- 5.1.32. Manter em funcionamento contínuo todos os acessos SMP e caixa postal (correio de voz);
- 5.1.33. No caso de identificação de clonagem, providenciar em até 1 (um) dia útil a reparação, de forma que não haja interrupção dos serviços, devendo permanecer o mesmo número de acesso substituído, exceto para casos em que a CONTRATANTE solicite a troca;
- 5.1.34. Atender às solicitações de serviços de habilitação, troca de número ou qualquer outro tipo de serviço eventualmente solicitado, somente por preposto designado;
- 5.1.35. Bloquear previamente, sem custos, 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, bem como 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.
- 5.1.36. Bloquear, sem custos, o recebimento de chamadas a cobrar;
- 5.1.37. Caso a CONTRATADA não bloqueie o recebimento de chamadas a cobrar, a utilização deste serviço não poderá gerar quaisquer custos adicionais para a CONTRATANTE.

## 5.2. DA CONTRATANTE

- 5.2.1. Acompanhar e fiscalizar o contrato por intermédio da atuação do gestor e fiscais técnicos formalmente designados.
- 5.2.2. Encaminhar as demandas formalmente, preferencialmente por meio de Ordens de Serviço ou Chamados Técnicos, de acordo com as regras estabelecidas neste Termo de Referência.
- 5.2.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, de acordo com as especificações contidas neste Termo de Referência.
- 5.2.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis ao contrato e conforme previsto neste Termo de Referência.
- 5.2.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato.
- 5.2.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Telefonia.
- 5.2.7. Notificar a CONTRATADA sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas nos serviços prestados para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- 5.2.8. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE para entrega, instalação e manutenção, respeitando as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações.

## 6. VIGÊNCIA, PRAZO E LOCAL DE ENTREGA/EXECUÇÃO DO OBJETO

### 6.1. O Contrato terá duração de 12(doze) meses, podendo ser prorrogado conforme a Lei 8.666/93.

- 6.2. Os serviços e/ou equipamentos deverão ser entregues na Gerência de Telecomunicação da Secretaria da Segurança Pública do Estado de Goiás.
- 6.3. Endereço: Avenida Anhanguera nº 7.364 – Setor Aeroviário – CEP: 74.435-300 – Goiânia - Goiás.
- 6.4. A entrega dos serviços e/ou equipamentos deverá ser em horário comercial (8:00h às 18:00h), de segunda-feira a sexta-feira ou em datas e horários definidos em comum acordo entre as partes.
- 6.5. Os serviços e/ou equipamentos deverão ser ENTREGUES em até 45(quarenta cinco) dias após a emissão e envio da Ordem de Fornecimento, no endereço indicado neste Termo de Referência.
- 6.6. A empresa contratada deverá responsabilizar-se integralmente pelos serviços prestados, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando a consecução dos trabalhos durante toda a execução do contrato dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerado infração passível de aplicação das penalidades previstas neste edital.
- 6.7. O recebimento e aceite da Solução licitada deverá ser obrigatoriamente antecedidos de procedimentos de validação pelo responsável do contrato, sendo que estes deverão ser formais e instrumentalizados.
- 6.8. A CONTRATADA e os membros da equipe guardarão sigilo absoluto sobre os dados e informações do objeto da prestação de serviços ou quaisquer outras informações a que venham ter conhecimento em decorrência da execução das atividades previstas no contrato, respondendo contratual e legalmente pela inobservância desta alínea, inclusive após o término do contrato.
- 6.9. A LICITANTE que sagrar-se vencedora deverá apresentar, após assinatura do contrato, cronograma detalhado das etapas de implantação do projeto, constando as atividades que serão realizadas, recursos de pessoal, prazos de desenvolvimento dos serviços, contemplando todos os serviços e processos da solução nos locais de prestação de serviços envolvidas neste projeto.

## 7. PAGAMENTO

- 7.1. Prazo de pagamento: até 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de recebimento definitivo dos serviços e aprovado os termos das Notas Fiscais.
- 7.2. O pagamento será efetuado, mensalmente, por intermédio de depósito em conta bancária da CONTRATADA (exclusivamente pela Caixa Econômica Federal, em conformidade com o disposto no art. 4º da Lei nº 18.364, de 10 de janeiro de 2014, na agência e conta corrente indicados pelo contratado) ou por meio de apresentação de fatura, quando o fornecedor possui convênio com a Caixa Econômica Federal, após o atesto do documento de cobrança e prévia verificação da regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA.
- 7.3. Ainda, o pagamento poderá ser realizado por meio de apropriação de despesa (no caso de fornecedor signatário do Termo de Acordo de Regime Especial - TARE).
- 7.4. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

## 8. RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

- 8.1. Este termo foi elaborado por Jánison Calixto dos Santos.
- 8.2. Dúvidas deverão ser tratadas pelo e-mail [janison.calixto@ssp.go.gov.br](mailto:janison.calixto@ssp.go.gov.br)



Documento assinado eletronicamente por **JANISON CALIXTO DOS SANTOS, Gerente**, em 27/05/2021, às 17:28, 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](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000020386550** e o código CRC **83A03148**.

GERÊNCIA DE TELECOMUNICAÇÕES  
AVENIDA ANHANGUERA 7364 - Bairro AEROVIÁRIO - CEP 74.543-010 - GOIÂNIA - GO



Referência: Processo nº 202100016004692



SEI 000020386550

Criado por JANISON CALIXTO DOS SANTOS, versão 18 por JANISON CALIXTO DOS SANTOS em 26/05/2021 17:47:03.