



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro
Vice Presidência de Tecnologia

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO:

1.1. Registro de preços com vistas a contratação de serviço telefônico fixo comutado - STFC (fixo-fixo e fixo-móvel), nas modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Intermacional (LDI) a ser executado de forma contínua por 12 meses, com fornecimento de aparelhos novos ou seminovos por comodato, se necessário, conforme as especificações e condições constantes deste instrumento e seus anexos.

2. DO OBJETIVO:

2.1. A contratação objeto deste Termo visa suprir as necessidades do PRODERJ e demais órgãos da Administração Pública, com a prestação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC - fixo-fixo e fixo-móvel), contribuindo com o desenvolvimento nacional sustentável, a boa qualidade dos serviços prestados, colaborando para a manutenção, padronização e diminuição dos gastos governamentais.

3. DA JUSTIFICATIVA:

3.1. O Governo do Estado, como toda grande organização, tem gastos volumosos com serviços de telefonia nos órgãos e entidades que o compõem.

3.2. Parte significativa desses dispêndios pode ser reduzida com processos de contratação mais eficientes e planejados previamente em conjunto por grupos de órgãos e entidades.

3.3. Além de melhorar a qualidade técnica dos artefatos de contratação, como Termos de Referência, um planejamento integrado de compra reduz a duplicidade de esforços entre os órgãos e otimiza o trabalho dos técnicos das áreas de licitações e contratos, ensejando ainda economia processual.

3.4. O grande benefício, entretanto, advém da utilização do poder de compra do governo. Na medida em que aproveita as oportunidades de economia de escala, a Administração Pública pode obter melhores preços junto ao mercado, reduzindo seus custos em benefício do atendimento às demandas sociais.

3.5. Esta é uma inteligência trazida pelo Sistema de Registro de Preços - SRP, utilizado sempre que conveniente a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade (Decreto 46.751/2019), que trabalham de forma integrada suas estimativas de consumo e os aspectos técnicos da contratação.

3.6. Com esta motivação, o PRODERJ vem conduzindo pregões para aquisições e contratação de serviços por meio de licitações centralizadas, beneficiando assim todos os órgãos da administração pública.

3.7. Visto o êxito alcançado com as Atas de Registro de Preços (ARP) decorrente dos Pregões Eletrônicos anteriores, torna-se oportuna a expansão da abordagem de Serviços de Telecomunicação por meio de um novo processo licitatório que dê continuidade à contratação do Serviço de Telefonia Fixa Comutada. Desta forma, o PRODERJ e outros órgãos e entidades estaduais terão à disposição uma ata que possibilite a contratação dos serviços de telefonia objeto deste Termo de Referência.

3.8. A contratação objetiva, por fim, respeitada a isonomia entre os Licitantes e o desenvolvimento nacional sustentável, selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, que garanta a boa qualidade dos serviços prestados a custos mais reduzidos, contribuindo para a manutenção, padronização e diminuição dos gastos governamentais.

3.8.1. A contratação dos serviços abrangerá diversos órgãos e entidades estaduais, conforme levantamento preliminar de uso de telefonia, onde alguns órgãos interessados indicarão as localidades de interesse de contratação.

3.9. Cabe ressaltar que o PRODERJ é o Órgão do Governo do Estado competente para realizar Registro de Preços para a contratação de bens e serviços relativos à tecnologia da informação e comunicação, conforme prevê o §2º, art. 4º do Decreto 46.751/2019, que regulamenta o sistema de registro de preços no Estado do Rio de Janeiro.

Além disso, o inciso X, art. 2º da Lei nº 4480/2004, dispõe que cabe ao PRODERJ: "*oferecer aos órgãos do Estado a possibilidade de aderir a contratos corporativos para suprir os principais itens relativos à Tecnologia*

da Informação e Comunicação, englobando licenças de software de uso geral (sistemas operacionais, de bancos de dados, de automação de escritórios, de segurança e de rede), linhas de comunicação de dados, estações de trabalho, servidores e terminais de autoatendimento para acesso à internet, tendo como objetivo a obtenção de ganhos de economia de escala para o Estado, além dos benefícios intrínsecos de padronização e integração."

3.10. Em suma, elencamos cinco argumentos que justificam a adoção do Sistema de Registro de Preços:

I - Melhoria da qualidade técnica dos documentos preliminares ao certame, tais como: especificações técnicas, alinhamento estratégico com o planejamento dos órgãos e condições jurídicas para a contratação;

II - Redução do esforço administrativo para a realização de diversos processos licitatórios sendo que a execução conjunta culmina em um único certame;

III - Padronização do parque tecnológico na Administração Pública;

IV - Redução de custos de manutenção e melhor eficiência pelo uso racional dos recursos, uma vez que estes foram definidos de forma a atender precisamente as necessidades do usuário;

V - Ganho de economia de escala, pois, ao prospectar grandes volumes licitados, a Administração Pública amplia seu poder de compra junto aos fornecedores e consegue reduções consideráveis de preços, fato que certamente não ocorreria quando do fracionamento de certames.

3.11. Portanto, a utilização do Sistema de Registro de Preços será necessária neste certame, uma vez que atenderá as demandas do PRODERJ e demais órgãos da Administração Pública, podendo o quantitativo ora definido sofrer alterações.

3.12. Após a adjudicação e a homologação do resultado da licitação pela autoridade competente, será efetuado o registro de preços mediante Ata de Registro de Preços, a ser firmada entre a(s) licitante(s) vencedora(s) e o PRODERJ, com efeito de compromisso de fornecimento para futura contratação.

3.13. O prazo de validade da Ata de Registro de Preços é de 12 (doze) meses, contados a partir da sua assinatura, desde que posterior à data de publicação do seu extrato no D.O., valendo a data de publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada neste item.

3.14. A existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar as contratações que deles poderão advir, sem que caiba direito à indenização de qualquer espécie. Fica facultada a utilização de outros meios, respeitada a legislação pertinente às licitações e ao Sistema de Registro de Preços, assegurando-se ao beneficiário do registro preferência em igualdade de condições, de acordo com o Edital.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio 1: O serviço telefônico fixo na modalidade Local compreende a realização de chamadas locais de telefones fixos para telefones fixos e para telefones móveis, bem como a recepção de chamadas diretamente nos ramais (Discagem Direta a Ramal – DDR). Além disso, serão licitados serviços nas modalidades de Longa Distância Nacional e Internacional.

4.1.1. Descrição das funcionalidades:

a) Serviços telefônicos migrados;

b) Entrega dos serviços de telefonia fixa com entroncamento digital E1, podendo ser Link IP para o caso da solução ofertada ser PABX em nuvem, em pleno funcionamento em equivalência a necessidade do órgão;

c) Portabilidade numérica;

d) Alocação de faixas de numeração de ramais DDR (até 100 ramais por tronco E1);

e) Identificador de chamadas;

f) Número piloto;

g) Garantia de todos os serviços adquiridos no contrato;

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

i) Fornecimento de equipamentos novos ou seminovos em regime de comodato.

4.2. Requisito de negócio 2: Para prestação dos serviços de telefonia fixa local, a CONTRATADA deverá fornecer e conectar Troncos de Entrada e Saída Digitais (E1) ou Link SIP junto à(s) Central(is) Telefônica(s) de cada órgão.

4.2.1. Descrição das funcionalidades:

- a) Serviços telefônicos migrados;
- b) Entrega dos serviços de telefonia e serviços E1 em pleno funcionamento;
- c) Migração para faixa exclusiva do governo do estado e portabilidade dos ramais;
- d) Garantia de todos os serviços adquiridos na compra;
- e) A CONTRATADA deverá fornecer Links SIP ou Troncos Digitais padrão ISDN ou R2D, no padrão suportado pela(s) Central(is) Telefônica(s) de cada órgão participante;
- f) A Saída fornecida pela CONTRATADA deverá ser suficiente e necessária para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico.

4.3. Requisito de negócio 3: Discagem Direta Gratuita (DDG) Tridígito e 0800 compreendendo os seguinte serviços:

4.3.1. Coleta de chamadas de utilidade pública no sistema de tarifação gratuita por meio do números tri-dígitos e 0800, originadas de terminais telefônicos fixos, móveis, locais e de longa distância estadual destinadas à Central.

4.3.2. Realização de chamadas saintes para terminais telefônicos fixos e móveis, locais e de longa distância pelas Centrais tri-dígitos e 0800, através do DDR do link.

4.3.3. Realização de atendimento de chamadas de longa distância nacional, originadas de telefone fixo e telefone móvel, entrantes nas Centrais tri-dígitos e 0800, através da criação de um número convencional configurado através do DDR do link.

4.3.4. Disponibilização de um número 0800 para atendimento à todos os municípios do Rio de Janeiro no mesmo endereço especificado. Esse número será utilizado para atendimento aos deficientes auditivos e de fala.

4.3.5. O fornecimento do serviço compreenderá:

- Garantir a disponibilidade do Serviço de Telefonia DDG (0800), 24h por dia e todos os dias do ano, de forma ininterrupta.
- Os critérios de encaminhamento das ligações telefônicas serão definidos nas reuniões a serem realizadas entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, antes do início da prestação dos serviços, para definições de cronograma e outros assuntos pertinentes.
- Desativar números 0800, a qualquer tempo, quando solicitados pela CONTRATANTE, sem custos adicionais;
- Manter processo de comunicação com a equipe técnica da CONTRATANTE para informar, antecipadamente, todas as intervenções, programadas ou não, que venham a afetar de alguma forma as ligações telefônicas.
- Manter Plano de Contingência estabelecido de comum acordo, a ser utilizado em caso de manutenção programada e não programada na infraestrutura da CONTRATADA e da CONTRATANTE;

4.4. Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico

4.4.1. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falha nos entroncamentos de entrada, nos entroncamentos de saída, bem como nos demais componentes ou equipamentos de responsabilidade da CONTRATADA.

4.5. Requisito Temporal - Serviço de Telefonia Fixa Comutada

4.5.1. A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias na sua rede quando repassar as informações necessárias para a configuração das redes das Operadoras de Telefonia Pública, incluindo a publicação da faixa de numeração e o serviço de orientativa de troca de número:

a) Prazo: No máximo de 60 (sessenta) dias corridos a contar da data de envio do **Anexo III - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (37554836)**.

4.5.2. Alterações de características técnicas decorrentes de alterações nas Centrais Telefônicas, nas Características de Conectividade, ou em outros fatores que impliquem em reconfiguração de recursos por parte da CONTRATADA:

a) Prazo: Serão efetivadas no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos a contar da solicitação da CONTRATANTE.

4.5.3. Alteração de endereço, mediante viabilidade técnica e concordância da CONTRATADA, para locais em que possui folga de infraestrutura:

a) Prazo: Serão efetivadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.

4.6. Requisitos de Segurança da Informação

Requisito de Segurança da Informação	
Id	Descrição do requisito
1	Controle de acesso aos racks do PABX ou PABX IP

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7.1. O presente processo deve estar aderente à Lei 12.305/ 2010 que Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.8.1. A especificação técnica do tráfego em IP, para o caso da solução ofertada ser de PABX em nuvem, deverá observar:

a) os seguintes padrões e requisitos (quando aplicável):

- IP (Internet Protocol RFC 0791);
- TCP (Transmission Control Protocol RFC 0793);
- UDP (User Datagram Protocol RFC 0768);
- SIP (Session Initiation Protocol RFC 3261);
- SDP (Session Description Protocol RFC 2327);
- RTP (Real Time Transport Protocol RFCs 1889 e 1890);
- SRTP (Secure Real time Transport Protocol RFC 3711).

b) Na hipótese de uso de codecs de compressão de áudio presentes no tráfego, esses deverão estar configurados com a seguintes prioridade de utilização: ITU G.729A; ITU G.711 Alaw.

c) O tráfego de áudio deverá utilizar para transmissão de voz os protocolos RTP e SRTP, sendo predominante a utilização deste último, e a sinalização das chamadas deverá ser feita preferencialmente utilizando-se o protocolo SIP.

4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.9.1. A CONTRATADA deverá promover as adequações e fornecer os materiais novos ou seminovos necessários para prover os serviços aos modelos de PABX, caso haja, já instalados nos órgãos, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.9.2. A CONTRATADA deverá fornecer todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões dos Troncos de Entrada e Saída e a alocação das faixas de numeração de ramais DDR (até 100 ramais por tronco E1) serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE. Alertando, no entanto, que a disponibilização da infraestrutura interna dos prédios é de responsabilidade da CONTRATANTE e deverá estar pronta e disponíveis para as operadoras.

4.10. Requisitos de Garantia e Assistência Técnica

4.10.1. A CONTRATADA deverá se responsabilizar pela manutenção dos aparelhos, nos termos abaixo, pelo tempo da contratação, excluindo-se os casos de perda, roubo ou dano por responsabilidade do usuário.

4.10.2. A CONTRATADA deverá prestar assistência técnica aos aparelhos fornecidos em comodato durante o período do contrato, da seguinte forma:

4.10.3. No caso de defeitos não ocasionados por mau uso, o reparo ou substituição dos aparelhos deverá ser feito em até 5 (cinco) dias úteis para as capitais e em até 10 (dez) dias úteis para as demais localidades, contados a partir da notificação à CONTRATADA, e não pode representar nenhum ônus para a CONTRATANTE. A fim de verificar o tipo de defeito a CONTRATANTE deverá levar o aparelho à empresa autorizada para emissão de laudo.

4.11. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.11.1. A CONTRATADA deve 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.

4.11.2. A CONTRATADA deve 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.

4.11.3. A CONTRATADA deve prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 horas corridas, para as capitais estaduais e em até 72 horas para as demais cidades, por intermédio do preposto designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.

4.11.4. A CONTRATADA deve utilizar como os parâmetros para a medição da qualidade aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ STFC Resolução nº 605/2012 ou mais atual).

4.12. Outros Requisitos Aplicáveis

4.12.1. Outros parâmetros e regras definidas na Resolução ANATEL nº 678/2017 ou mais atual devem ser observados na prestação dos serviços.

4.12.2. Deverão ser atendidos os seguintes critérios técnicos mínimos de qualidade dos serviços:

- O encaminhamento das chamadas deverá ser feito conforme as padronizações técnicas pertinentes, obedecendo à regulamentação para o setor de telecomunicações.
- As ligações telefônicas recebidas deverão conter dígitos correspondentes ao DNI (Dialled Number Identification) para cada serviço (DDG) e também ANI (A Number Identification) de forma que estas informações permitam às Centrais de atendimento da CONTRATANTE dar o encaminhamento adequado às ligações e reconhecer o número do telefone discado.
- O reconhecimento do número do telefone discado deverá ser identificado quando esta informação for enviada pelo assinante que efetivou a ligação.
- O número contratado 0800 poderá ter algumas restrições, a critério da CONTRATANTE (restrições a ligações telefônicas originadas fora de sua área de concessão, restrições a ligações provenientes de telefones móveis e restrições a chamadas a cobrar), sem custos adicionais.

4.12.3. O Plano do Serviço

- Imediatamente após a assinatura do contrato, a licitante vencedora deverá ativar/manter feixes E1, com 30 (trinta) canais cada, com protocolo R2 ou ISDN, para entrega das chamadas, na centrais tri-dígitos e 0800;
- O serviço objeto deste Termo de Referência deverá funcionar durante 24 horas, todos os dias da semana, inclusive nos sábados, domingos e feriados;
- O serviço de telefonia de Discagem Direta Gratuita (DDG) receptivo deverá ser executado de acordo com as determinações estabelecidas pela ANATEL, que necessitará inicialmente a conexão de 15 (quinze) feixes de entroncamento digital por fibra óptica, prevendo-se, com o crescimento do tráfego, uma expansão para até 45 (quarenta e cinco) feixes E1;
- O serviço de telemarketing Ativo deverá ser executado de acordo com as determinações estabelecidas pela ANATEL com a adequação à realidade da Central, que necessitará inicialmente a conexão de 04 (quatro) feixe de entroncamento digital por fibra óptica, prevendo-se com o crescimento do tráfego, uma expansão para até 10 (dez) feixes E1.

4.12.4. Dos Preços

- Nos custos do serviço devem ser apresentados em separados os valores conforme Modelo da Proposta de Preços.
- Nos custos das ligações telefônicas deverão estar incluídas as despesas com salários, encargos sociais, fiscais e comerciais, bem como quaisquer outras despesas relativas aos serviços de telefonia, inclusive impostos e taxas, quando aplicáveis, cujas alíquotas deverão estar informadas separadamente na fatura/nota fiscal;
- O custo referente à manutenção mensal dos links voz disponibilizados pela Contratada deverá estar incluso na assinatura de acesso digital.
- Qualquer alteração ou necessidade de mudança de endereço dos links E1 é de responsabilidade da contratada, sem custos adicionais ao Contratante.
- O valor da proposta deverá incluir o valor da mão de obra não residente, materiais de primeira qualidade, as despesas de viagens, estadias, transporte e alimentação dos empregados e profissionais contratados; despesas com estagiários; com comunicação de dados e voz; e com serviços gráficos para a execução dos serviços.

4.12.5. Relatórios Gerenciais

- A CONTRATADA deverá disponibilizar, sob demanda e posterior a data solicitada, informações online sobre o desempenho dos serviços objeto desta licitação, conforme detalhamento a seguir:
 - a) Demonstrativo com o total de chamadas completadas (OK) e perdidas por linha ocupada (LO)
 - b) Não responde (NR)
 - c) Congestionamento (CO)
 - d) Tempo médio de retenção (TMR);

4.12.6. Relatórios De Faturamento

- A CONTRATADA deverá fornecer mensalmente à CONTRATANTE, relatórios de faturamento em arquivo eletrônico (Excel), apresentando informações diárias para cada um dos serviços contratados, conforme detalhamento constante dos subitens que se seguem, os quais serão entregues no endereço estipulado pela CONTRATANTE, até o décimo dia útil do mês subsequente ao faturamento, obrigatoriamente.
- Os relatórios de faturamento não necessitam de validação para geração e envio de faturas.
- As faturas poderão ser contestadas após análise destas e dos relatórios de faturamento.

4.12.6.1. Os relatórios deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

a) Identificação do número do serviço;

b) Total de ligações telefônicas, minutagem e custo total, com impostos, das ligações LOCAIS, LDN, LDI e DDG contratados;

4.12.7. Da Estimativa de Tráfego

4.12.7.1. As estimativas de tráfego seguem a divisão abaixo:

- Chamadas receptivas originadas de telefonia fixa local – 30% do número total de minutos mensal
- Chamadas receptivas originadas de telefonia fixa DDD estadual - 20% do número total de minutos mensal
- Chamadas receptivas originadas de telefonia móvel local - 30% do número total de minutos mensal
- Chamadas receptivas originadas de telefonia móvel DDD VC2 E VC3 – 20% do número total de minutos mensal

4.12.8. Do Prazo de Entrega

4.12.8.1. A configuração da rede da contratada, bem como o correto direcionamento das chamadas para os postos de atendimentos, deverá estar concluída em até 60 (sessenta) dias corridos após a publicação do contrato.

5. DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO:

5.1. O objeto do presente Termo de Referência encontra-se dentro da classificação de serviços comuns, em razão de suas características, quantidades e qualidades serem passíveis de especificações usuais no mercado, em todo o País. Desta forma, a escolha da modalidade de Pregão Eletrônico pelo **MENOR PREÇO GLOBAL**.

6. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

6.1. Conforme previsto no §2º do art. 10 do Decreto nº 46.751/2019, que regulamenta o Sistema de Registro de Preços no Estado do Rio de Janeiro, na licitação para registro de preços não é necessário indicar dotação orçamentária.

7. DA DESCRIÇÃO DO OBJETO:

7.1. O objeto do presente será composto por LOTE ÚNICO, de acordo com o quadro abaixo:

ITEM	ID SIGA	SERVIÇO	DETALHAMENTO DO SERVIÇO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	166770	Assinatura de Acesso com fornecimento de aparelho em comodato.	Valor de trato sucessivo pago pelo assinante à Prestadora, durante toda a prestação do serviço, nos termos do contrato, dando-lhe direito à fruição contínua do serviço. O acesso é o conjunto de meios físicos ou lógicos pelos quais um usuário é conectado a uma rede de telefonia pública	Assinatura Mensal	21.814
2	147496	Ligações locais de telefones fixos para telefones fixos (STFC - LOCAL FIXO-FIXO)	Serviços Telefônicos Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones fixos nesta mesma área (LOCAL-FF)	Minutos*	26.931.619

3	147497	Ligações locais de telefones fixos para telefones móveis - STFC - LOCAL FIXO-MÓVEL (VC1)	<p>a) Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis da mesma operadora nesta mesma área. (LOCAL-FM-IO).</p> <p>b) Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis de outra operadora nesta mesma área. (LOCAL-FM-EO).</p>	Minutos*	16.844.537
4	147501	Ligações de Longa Distância Nacional de telefones fixos para telefones fixos - STFC-LDN FIXO-FIXO (Degraus 1 a 4)	Serviços Telefônicos Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional (degraus 1 a 4), assim entendidas as ligações oriundas da Área Local destinadas a telefones fixos para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FF-QO)	Minutos*	3.920.496
5	166761	Ligações de Longa Distância Nacional de telefones fixos para telefones móveis (STFCLDN FIXO-MÓVEL (VC2 E VC3)	Serviços Telefônicos Fixo-Móvel Intra-Operadora e Extra-Operadora, na modalidade Longa Distância Nacional, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local destinadas a telefones móveis para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FM-QO)	Minutos*	6.034.014
6	147508	Ligações LDI (LDI - STFC - F/FM) Origem Fixo - Qualquer País/Região	Serviços Telefônicos Fixo-Fixo e Fixo-Móvel, na modalidade Longa Distância Internacional, assim entendidas as ligações oriundas de telefones fixos com destino a telefones fixos ou móveis (LDI - STFC - F/FM) para todos os países, independente de região. Para a precificação do valor de minutos LDI para qualquer região/país, poder-se-á utilizar as informações constantes do Painel de Viagens do Governo Federal para se avaliar o perfil histórico de viagens internacionais realizadas pelos diferentes órgãos da administração pública. O painel está disponível no seguinte endereço eletrônico: http://paineldeviagens.economia.gov.br/	Minutos*	1.585.338
7	176271	Discagem Direta Gratuita (DDG) Tridígito e 0800	<p>Coleta de chamadas de utilidade pública no sistema de tarifação gratuita por meio do números tri-dígitos e 0800, originadas de terminais telefônicos fixos, móveis, locais e de longa distância estadual destinadas à Central.</p> <p>Realização de chamadas saintes para terminais telefônicos fixos e móveis, locais e de longa distância pelas Centrais tri-dígitos e 0800, através do DDR do link.</p> <p>Realização de atendimento de chamadas de longa distância nacional, originadas de telefone fixo e telefone móvel, entrantes nas Centrais tri-dígitos e 0800, através da criação de um número convencional configurado através do DDR do link.</p> <p>Disponibilização de um número 0800 para atendimento à todos os municípios do Rio de Janeiro no mesmo endereço especificado. Esse número será utilizado para atendimento aos deficientes auditivos e de fala.</p>	Assinatura mensal	631
8	176278	DDG - Tráfego de Chamadas FIXO-FIXO Local	Chamadas DDG com tarifação reversa entre telefones fixos locais.	Minutos*	1.546.410

9	176279	DDG - Tráfego de Chamadas FIXO-FIXO LDN	Chamadas DDG com tarifação reversa entre telefones fixos de longa distância.	Minutos*	1.175.752
10	176280	DDG - Tráfego de Chamadas MOVEL-FIXO local	Chamadas DDG com tarifação reversa entre telefones móveis locais.	Minutos*	1.322.020
11	176281	DDG - Tráfego de Chamadas MOVEL-FIXO LDN	Chamadas DDG com tarifação reversa entre telefones móveis de longa distância (VC1, VC2 e VC3).	Minutos*	1.018.206

* Totais para 12 meses de contrato LOTE

7.2. O detalhamento das especificações dos itens deste Termo de Referência figuram como **Anexo I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS (37554415)**.

7.3. O quantitativo decorrente da contratação pelos **ÓRGÃOS ADERENTES** não ultrapassará, na totalidade, ao dobro de cada item da ata de registro de preços e nem poderá exceder, por **ÓRGÃO ADERENTE**, a cinquenta por cento do quantitativo de cada item desta licitação, registrados na Ata de Registro de Preços para o **ÓRGÃO GERENCIADOR** e **ÓRGÃOS PARTICIPANTES**, conforme tabela abaixo.

ITEM	ID SIGA	SERVIÇO	DETALHAMENTO DO SERVIÇO	UNIDADE	QUANTIDADE PARA ADESÃO	QUANTIDADE POR ÓRGÃO ADERENTE
1	166770	Assinatura de Acesso com fornecimento de aparelho em comodato.	Valor de trato sucessivo pago pelo assinante à Prestadora, durante toda a prestação do serviço, nos termos do contrato, dando-lhe direito à fruição contínua do serviço. O acesso é o conjunto de meios físicos ou lógicos pelos quais um usuário é conectado a uma rede de telefonia pública	Assinatura Mensal	43.628	10.907
2	147496	Ligações locais de telefones fixos para telefones fixos (STFC - LOCAL FIXO-FIXO)	Serviços Telefônicos Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones fixos nesta mesma área (LOCAL-FF)	Minutos*	53.863.238	13.465.809
3	147497	Ligações locais de telefones fixos para telefones móveis - STFC - LOCAL FIXO-MÓVEL (VC1)	a) Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis da mesma operadora nesta mesma área. (LOCAL-FM-IO). b) Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis de outra operadora nesta mesma área. (LOCAL-FM-EO).	Minutos*	33.689.074	8.422.268
4	147501	Ligações de Longa Distância Nacional de telefones fixos para telefones fixos - STFC-LDN FIXO-FIXO (Degraus 1 a 4)	Serviços Telefônicos Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional (degraus 1 a 4), assim entendidas as ligações oriundas da Área Local destinadas a telefones fixos para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FF-QO)	Minutos*	7.840.992	1.960.248

5	166761	Ligações de Longa Distância Nacional de telefones fixos para telefones móveis (STFCLDN FIXO-MÓVEL (VC2 E VC3))	Serviços Telefônicos Fixo-Móvel Intra-Operadora e Extra-Operadora, na modalidade Longa Distância Nacional, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local destinadas a telefones móveis para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente das áreas Locais, em todo o país (LDN-FM-QO)	Minutos*	12.068.028	3.017.007
6	147508	Ligações LDI (LDI - STFC - F/FM) Origem Fixo - Qualquer País/Região	Serviços Telefônicos Fixo-Fixo e Fixo-Móvel, na modalidade Longa Distância Internacional, assim entendidas as ligações oriundas de telefones fixos com destino a telefones fixos ou móveis (LDI - STFC - F/FM) para todos os países, independente de região. Para a precificação do valor de minutos LDI para qualquer região/país, poder-se-á utilizar as informações constantes do Painel de Viagens do Governo Federal para se avaliar o perfil histórico de viagens internacionais realizadas pelos diferentes órgãos da administração pública. O painel está disponível no seguinte endereço eletrônico: http://paineldeviagens.economia.gov.br/	Minutos*	3.170.676	792.669
7	176271	Discagem Direta Gratuita (DDG) Tridígito e 0800	Coleta de chamadas de utilidade pública no sistema de tarifação gratuita por meio do números tri-dígitos e 0800, originadas de terminais telefônicos fixos, móveis, locais e de longa distância estadual destinadas à Central. Realização de chamadas saintes para terminais telefônicos fixos e móveis, locais e de longa distância pelas Centrais tri-dígitos e 0800, através do DDR do link. Realização de atendimento de chamadas de longa distância nacional, originadas de telefone fixo e telefone móvel, entrantes nas Centrais tri-dígitos e 0800, através da criação de um número convencional configurado através do DDR do link. Disponibilização de um número 0800 para atendimento à todos os municípios do Rio de Janeiro no mesmo endereço especificado. Esse número será utilizado para atendimento aos deficientes auditivos e de fala.	Assinatura mensal	1.262	315
8	176278	DDG - Tráfego de Chamadas FIXO-FIXO Local	Chamadas DDG com tarifação reversa entre telefones fixos locais.	Minutos*	3.092.820	773.205
9	176279	DDG - Tráfego de Chamadas FIXO-FIXO LDN	Chamadas DDG com tarifação reversa entre telefones fixos de longa distância.	Minutos*	2.351.504	587.876

10	176280	DDG - Tráfego de Chamadas MOVEL-FIXO local	Chamadas DDG com tarifação reversa entre telefones móveis locais.	Minutos*	2.644.040	661.010
11	176281	DDG - Tráfego de Chamadas MOVEL-FIXO LDN	Chamadas DDG com tarifação reversa entret telefones móveis de longa distância (VC1, VC2 e VC3).	Minutos*	2.036.412	509.103

* Totais para 12 meses de contrato LOTE

8. DA JUSTIFICATIVA PELA NÃO DIVISÃO EM LOTES:

8.1. A presente licitação ser dará por LOTE ÚNICO. Isso se deve ao fato de que os serviços previstos compõem uma única solução e está é composta por diversos subsistemas. A manutenção da solução como um todo é fundamental para a garantia da qualidade do serviço, uma vez que a falha de um deles pode comprometer todo o ambiente de telefonia. Os serviços de telefonia fixa não admitem parcelamento sem onerar ou dificultar a sua prestação, uma vez que cada serviço (item) depende de um mesmo meio físico provido pela operadora para disponibilizar os serviços aos clientes finais. Segregar estes serviços implicaria em ônus excessivo, que seria refletido de forma negativa no preço dos mesmos, pois seria necessário a construção de diversos meios físicos para realizar o mesmo acesso a fim de prestar o serviço ou ainda teria que se realizar o compartilhamento de um mesmo meio físico para mais de uma operadora a fim de que os serviços pudessem ser viabilizados, o qual não costuma ser uma prática de mercado.

8.2. A adjudicação do objeto desta contratação à empresas distintas, além de aumentar seu custo administrativo, abre margem para que as empresas deixem de prestar o serviço contratado, alegando que a falha de uma aplicação sob sua responsabilidade foi causada por falha de componente sob responsabilidade de outra contratada. Deve-se destacar também que a prestação agregada implica em maior facilidade de gerenciamento e redução de custos para a fiscalização de um único contrato, em vez de se optar por um modelo fragmentado e muito mais oneroso com a assinatura de diversos instrumentos contratuais. Logo, a separação em itens isolados dificultaria de forma excessiva a prestação dos serviços e oneraria a Administração Pública em seus processos internos.

8.3. De modo a impedir que esse cenário se torne realidade, comprometendo a disponibilidade de todos os serviços de telefonia do Governo do Estado, é fundamental que os itens que compõe o objeto desta contratação, seja adjudicado a uma única licitante.

8.4. O próprio TCU já teve a oportunidade de se manifestar no sentido de que a licitação por lote único seria mais eficiente para a administração, conforme descrito no Acórdão nº 3.140/2006 que diz: ... *"Cabe considerar, porém, que o modelo para a contratação parcelada adotado nesse parecer utilizou uma excessiva pulverização dos serviços. Para cada um de cinco prédios, previram-se vários contratos (ar condicionado, instalações elétricas e eletrônicas, instalações hidrossanitárias, civil). Esta exagerada divisão de objeto pode maximizar a influência de fatores que contribuem para tornar mais dispendiosa a contratação (...) embora as estimativas numéricas não mostrem consistência, não há nos autos nenhuma evidência no sentido oposto, de que o parcelamento seria mais vantajoso para a Administração. Ao contrário, os indícios são coincidentes em considerar a licitação global mais econômica"* (Acórdão nº 3140/2006 do TCU).

8.5. Assim, nas hipóteses de licitação com diversidade de serviços e produtos, o entendimento dos Tribunais de Contas tem sido o de que o parcelamento ou não do objeto da licitação deve ser auferido sempre no caso concreto, perquirindo-se essencialmente acerca da viabilidade técnica e econômica do parcelamento e da divisibilidade do objeto.

8.6. O TCU, no Acórdão nº 732/2008, se pronunciou ainda da seguinte forma: ... *"a questão da viabilidade do fracionamento deve ser decidida com base em cada caso, pois cada obra tem as suas especificidades, devendo o gestor decidir analisando qual a solução mais adequada no caso concreto"*. ...

8.7. O Professor Jorge Ulisses Jacoby Fernandes, no Parecer nº 2086/00, elaborado no Processo nº 194/2000 do TCDF, assim descreve o seu entendimento sobre o assunto: ... *"Desse modo a regra do parcelamento deve ser coordenada com o requisito que a própria lei definiu: só se pode falar em parcelamento quando há viabilidade técnica para sua adoção. Não se imagina, quando o objeto é fisicamente único, como um automóvel, que o administrador esteja vinculado a parcelar o objeto. Nesse sentido, um exame atento dos tipos de objeto licitados pela Administração Pública evidencia que embora sejam divisíveis, há interesse técnico na manutenção da unicidade, da licitação ou do item da mesma. Não é pois a simples divisibilidade, mas a viabilidade técnica que dirige o processo decisório. Observa-se que, na aplicação dessa norma, até pela disposição dos requisitos, fisicamente dispostos no seu conteúdo, a avaliação sob o aspecto técnico precede a avaliação sob o aspecto econômico. É a visão jurídica que se harmoniza com a lógica. Se um objeto, divisível, sob o aspecto econômico for mais vantajoso, mas houver inviabilidade técnica em que seja licitado em separado, de nada valerá a avaliação econômica. Imagine-se ainda esse elementar exemplo do automóvel: se por exemplo as peças isoladamente custassem mais barato, mesmo assim, seria recomendável o não parcelamento, pois sob o aspecto técnico é a visão do conjunto que iria definir a garantia do fabricante, o ajuste das*

partes compondo todo único, orgânico e harmônico. Por esse motivo, deve o bom administrador, primeiramente, avaliar se o objeto é divisível. Em caso afirmativo, o próximo passo será avaliar a conveniência técnica de que seja lícitado inteiro ou dividido"(Grifo Nosso).

8.8. Por fim, informamos que todos os dispositivos da lei de licitações ou mesmo definições do específico processo licitatório foram interpretados à luz do princípio da isonomia e da competitividade, o qual, não objetiva a proibição de qualquer participante, pois essa irá ocorrer naturalmente com a seleção da proposta mais vantajosa à Administração Pública, apenas utilizamos de requisitos mínimos para garantir a execução do contrato, a segurança nas comunicações e o perfeito cumprimento do objeto.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

9.1. Nomear Gestor e Fiscais do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos Contratos, conforme o disposto no art. 17 da IN SGD/ME 01/2019;

9.2. Demandar o recebimento de, no mínimo 75% dos itens que envolvam o comodato de equipamentos até 90 dias da assinatura do contrato, admitida a realização de ajuste contratual do quantitativo total nos termos da legislação pertinente, devendo ser observado o seu equilíbrio econômico-financeiro;

9.3. Ressarcir a CONTRATADA, na hipótese de extravio, perda ou roubo do aparelho, o valor do aparelho constante da Nota Fiscal de compra do referido aparelho apresentada pela CONTRATADA;

9.4. Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em particular no que se refere aos níveis de serviço especificados;

9.5. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais;

9.6. Garantir, quando necessário, o acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, para execução dos serviços referentes ao objeto contratado, após o devido cadastramento dos referidos empregados;

9.7. Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitado pelo preposto da CONTRATADA;

9.8. Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Gestor ou fiscal do Contrato.

9.9. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

9.10. Encaminhar formalmente a demanda por meio de **Anexo III - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (37554836)**, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

9.11. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

9.12. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

9.13. Efetuar o pagamento dos serviços de acordo com as condições contratuais, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência, e no caso de cobrança indevida, glosar os valores considerados em desacordo com o contrato.

9.14. Após a notificação da glosa, a CONTRATADA terá prazo de 15 dias corridos para questionar os valores glosados, sob pena de ter-se por aceita a glosa.

- Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017;

9.15. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

- exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas;
- considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

9.16. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

- 9.17. Cientificar o órgão de representação judicial da Procuradoria Geral do Estado (PGE-RJ) para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- 9.18. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993;
- 9.19. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável, assegurando à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório;
- 9.20. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 9.21. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

- 10.1. Cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em especial no que se refere à implantação, operação e níveis de serviço;
- 10.2. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)). Para a habilitação, o licitante deverá apresentar Declaração indicando o encarregado responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei Federal 13.709/18.
- 10.3. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;
- 10.4. Fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade adequadas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 10.5. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou no Distrito Federal, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL e cumprir as normas de segurança da CONTRATANTE;
- 10.6. Entregar os aparelhos no Local em que será prestado o serviço, nos endereços vinculados aos CNPJ da CONTRATANTE, que serão indicados no momento da assinatura do contrato;
- 10.7. Recolher os aparelhos, em até 60 dias após o fim do contrato ou da renovação do parque (se for o caso), no Local em que foi prestado o serviço, nos endereços vinculados aos CNPJ da CONTRATANTE, que foram indicados no momento da assinatura do contrato;
- 10.8. Realizar a entrega dos aparelhos e as habilitações das linhas conforme demanda da CONTRATANTE, mediante **Anexo III - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (37554836)** ou documento eletrônico.
- 10.8.1. A entrega e habilitação, incluindo a verificação de que os aparelhos constam da lista previamente aprovada, deverão ser efetivadas no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos a contar da solicitação da CONTRATANTE;
- 10.9. 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;
- 10.10. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 10.11. Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana, disponibilizando à CONTRATANTE, e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, disponível em horário comercial, aceitando-se a disponibilização de central de atendimento no estilo call center para atendimento específico ao Governo e grandes clientes corporativos;
- 10.12. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 10.13. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 10.14. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 10.15. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE por

intermédio de preposto designado para acompanhamento do contrato nos seguintes prazos: até 02 dias úteis nas capitais e região metropolitana e em 04 dias úteis nas demais localidades, a contar de sua solicitação;

10.16. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

10.17. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;

10.18. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 24 horas úteis após a assinatura do contrato, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo, bem como seu superior imediato, com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;

10.18.1. Na hipótese de 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.

10.19. Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas aos contratos a serem firmados, tais como manutenção, configuração, entre outras;

10.20. Apresentar Nota Fiscal/Fatura com a descrição dos serviços prestados, nas condições deste Termo de Referência, como forma de dar início ao processo de pagamento pela CONTRATANTE;

10.21. Apresentar mensalmente e de forma gratuita, a critério da CONTRATANTE, juntamente com a Nota Fiscal, detalhamento dos serviços prestados de voz, em arquivo eletrônico compatível com arquivo de texto no formato TXT, no padrão FEBRABAN (versão 3 ou superior, conforme www.febraban.org.br), ou em papel (caso a contratante solicite explicitamente), 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;

10.22. Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;

10.23. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

10.24. Assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação oriunda deste Termo de Referência;

10.25. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE;

10.26. 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;

10.27. Caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará para a CONTRATANTE as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE;

10.28. Prestar assistência técnica aos aparelhos fornecidos em comodato, da seguinte forma:

- No caso de defeitos não ocasionados por mau uso, o reparo ou substituição dos aparelhos deverá ser feito em até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da notificação à CONTRATADA, e não pode representar nenhum ônus para a CONTRATANTE. A fim de verificar o tipo de defeito a CONTRATANTE deverá levar o aparelho à empresa autorizada para emissão de laudo.

10.29. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

10.30. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao Órgão ou Entidade, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

10.31. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo

a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;

10.32. Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação;

10.33. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

10.34. Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;

10.35. Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à CONTRATADA, independente de solicitação;

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

10.37. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação e qualificação exigidas na licitação, em compatibilidade com as obrigações assumidas;

10.38. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

10.39. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;

10.40. 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;

10.40.1. 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.

10.40.2. A CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso e sigilo, constante no **Anexo VI – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO (37554906)** deste Termo de Referência, 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 (**Anexo VII – MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA (37554913)**), a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.

10.41. 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; e

10.42. Cumprir outras obrigações que se apliquem, de acordo com o objeto da contratação.

10.43. Em relação à Ata de Registro de Preços, compete aos Fornecedores Registrados:

- a) Aceitar os Termos e Condições da Ata de Registro de Preços de acordo com a Legislação Vigente e com o instrumento pactua do no Termo de Referência;
- b) Manter, durante a vigência da Ata de Registro de Preço, as condições de habilitação exigidas no edital;
- c) Abster-se de transferir direitos ou obrigações decorrentes da ata de registro de preços sem a expressa concordância do Órgão Gerenciador - PRODERJ.

11. DAS OBRIGAÇÕES DO ORGÃO GERENCIADOR DA ATA DE REGISTRO DE PREÇO:

11.1. Efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;

11.2. Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;

11.3. Aplicar as penalidades por descumprimento do pactuado na Ata de Registro de Preços;

11.4. Autorizar ou não o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação para órgão não participante da Ata de Registro de Preços, desde que prevista no instrumento convocatório, consultando o beneficiário da Ata e verificando as condições de fornecimento, de forma a evitar extrapolações dos limites de produtividade ou de capacidade mínima de fornecimento da Solução;

11.5. Definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes, não participantes, contendo:

11.6. As formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema

informatizado, quando disponível.

11.7. Definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável, a exemplo de **Anexo III - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (37554836)**, contrato ou fornecimento de bens (ou instrumento similar), aplicação de sanções administrativas, alteração de item registrado em Ata por modelo equivalente ou superior.

11.8. Definir mecanismos de controle de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação, observando, entre outros:

11.9. A definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

11.10. Regras para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação aos órgãos não participantes, desde que previsto no instrumento convocatório, cujo fornecimento não poderá prejudicar os compromissos já assumidos e as futuras contratações dos órgãos participantes do registro de preços;

11.11. Regras para gerenciamento da fila de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pela CONTRATADA;

11.12. Regras para a substituição de itens da Solução em função de atualizações tecnológicas existentes no segmento de informática.

11.13. Previsão da exigência para realização de diligências e/ou Prova de Conceito com o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas.

12. CONDIÇÕES MÍNIMAS DE PARTICIPAÇÃO DOS ÓRGÃOS

12.1. Com vistas a ampliar a possibilidade de participação de órgãos da administração pública e assegurar a viabilidade econômica da prestação dos serviços de telefonia fixa comutada, a declaração de interesse em participação da contratação conjunta desses serviços de telefonia fixa deve estar condicionada a um volume mínimo de tráfego que permita que a operadora pratique a tarifa reduzida destinada a planos corporativos.

12.2. A menor unidade trabalhada pelas operadoras para prestação de serviços de telefonia fixa para empresas é a disponibilização de um volume compatível a um entroncamento do Tipo E1, ou seja, solução que utiliza 30 canais de voz para realizar e/ou receber chamadas simultâneas. Em geral, os PABXs convencionais possuem ao menos uma entrada para esse tipo de entroncamento.

12.3. Dessa forma, a condição mínima de participação para este certame licitatório está na utilização de no mínimo 1 (um) tronco E1, ou seja, trabalhar com 30 canais simultâneos. O órgão deve possuir em uso pelo menos um tronco E1 já instalado por qualquer operadora.

13. DEFINIÇÃO DE CRITÉRIOS TÉCNICOS PARA JULGAMENTO DA PROPOSTA:

13.1. A licitante deve dar lances baseados na estimativa de tráfego apresentada seção "Objeto da Contratação". Esta estimativa de tráfego não se constitui em qualquer compromisso de consumo para a CONTRATANTE.

13.1.1. Os preços deverão ser expressos em Reais e conter todos os tributos e encargos decorrentes da prestação dos serviços relativos a esta contratação. Os preços poderão ser cotados com até 4 (quatro) casas decimais.

13.2. A licitante vencedora deve preencher os preços do(s) modelo(s) de proposta de preços em anexo do(s) lote(s) em que for vencedor conforme lances.

13.3. 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, transcrito a seguir:

a) unidade de tempo de tarifação: 6 (seis) segundos;

b) tempo de tarifação mínima: 30 (trinta) segundos;

c) chamadas faturáveis: somente são faturáveis chamadas com duração superior a 3 (três) segundos;

d) 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;

e) 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; e

f) 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 início 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.

13.4. Elementos de custo como entroncamentos, faixas de numeração, adequações na rede da CONTRATADA, entre outros, não serão discriminados na planilha de formação de preços, **Anexo V - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE LANCES (37554895)**, pois constituem insumos inerentes à prestação do serviço.

14. POSSIBILIDADE DE SUBCONTRATAÇÃO

14.1. É permitida a subcontratação de até 30% (trinta por cento) do objeto e que não implique em parcela de maior relevância ou atividade principal do mesmo, dependendo, ainda, de autorização prévia da CONTRATANTE, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

14.2. 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 será permitido e não será entendido como subcontratação.

14.3. 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.

15. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

15.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original, sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato, não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

15.2. 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 e que as empresas envolvidas apresentem e mantenham documentação habilitatória regular e plena condição de atendimento às necessidades técnicas e de documentação exigidas neste Termo de Referência.

16. POSSIBILIDADE DE PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO

16.1. Será permitida a participação de licitantes especializadas na prestação dos serviços objeto da presente licitação, consorciadas entre si, desde que apresentando uma única proposta e Termo de Compromisso de Constituição assinado por todos, com a indicação da empresa-líder, sendo esta responsável por toda negociação durante o certame.

16.2. A participação de empresas reunidas em consórcio obedecerá as normas da Lei 8.666 de 21/07/1993.

17. POSSIBILIDADE DE PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVA

Não se faz razoável a participação de cooperativas neste certame, tendo em vista a especificidade desta contratação, o qual não se encontra no mercado este tipo de composição empresarial voltado para o objeto em questão. Além disso, os serviços exigem subordinação.

18. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

18.1. As empresas deverão comprovar a aptidão para a prestação dos serviços em características e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de atestado(s)/certidão(ões) /declaração(ões) fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, nos termos definidos a seguir:

- A licitante deve ter executado, por no mínimo 12 meses, em contrato único ou separado, o Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC (fixo-fixo ou fixo-móvel), nas modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e

Longa Distância Internacional (LDI) em pelo menos 5% (cinco por cento) do quantitativo de minutos estimado, por item especificado no Lote 1 deste Termo de Referência.

18.2. A(s) Licitante(s) deverá(ão) apresentar:

- a) atestado(s) que se refiram a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior devendo ser comprovado por meio do contrato;
- b) atestado(s) que se refiram a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente, e
- c) o Termo de Autorização, Contrato de Concessão ou documento equivalente para exploração dos serviços objeto deste Termo, subscrito pela Anatel.

18.3. A licitante deve disponibilizar, quando solicitado, todas as informações necessárias à comprovação de legitimidade do(s) atestado(s) apresentado(s) fornecendo, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços.

18.4. Declaração de que a LICITANTE não oferta produtos com materiais perigosos no modelo do Anexo IV - (37554436).

18.5. A declaração se faz necessária para evitar custos futuros que causaria ao erário com o processo de correto descarte de produtos perigosos, uma vez que o quantitativo de bens ao fim do tempo de depreciação fosse atingido.

19. DA EXECUÇÃO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

19.1. O contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do instrumento convocatório, do Termo de Referência, do cronograma de execução e da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial.

19.2. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por comissão de fiscalização de contrato composta por 3 (três) membros do **CONTRATANTE**, especialmente designados, conforme ato de nomeação.

19.3. A comissão de fiscalização, sob pena de responsabilidade administrativa, anotará em registro próprio as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, comunicará o fato à autoridade superior, em 10 (dez) dias, para ratificação.

19.4. A **CONTRATADA** declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a lhes fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades.

19.5. A instituição e a atuação da fiscalização do serviço objeto do contrato não exclui ou atenua a responsabilidade da **CONTRATADA**, nem a exime de manter fiscalização própria.

19.6. Na forma da Lei Estadual nº 7.258, de 2016, se procederá à fiscalização do regime de cotas de que trata a alínea p, da cláusula quarta, realizando a verificação no local do cumprimento da obrigação assumida no contrato.

20. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

20.1. O regime da execução dos contratos é de **EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO**, uma vez que permite o pagamento apenas pelos serviços efetivamente executados e justifica-se pela dificuldade de definir-se, de antemão, o quantitativo exato de utilização do serviço.

20.2. O tipo e critério de julgamento da licitação é o **MENOR PREÇO GLOBAL** para a seleção da proposta mais vantajosa.

20.3. Dever ser observado os art. 44 e 45 da Lei Complementar 123/2006, justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência.

21. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

21.1. Rotinas de execução:

21.1.1. Inicialização do contrato

21.1.1.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

21.1.1.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN nº 01/2019 SGD/ME e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

21.1.1.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- Apresentação do Preposto da empresa pelo representante legal da Contratada. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

21.2. Mecanismos formais de comunicação:

21.3. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

- a) **Anexo III** – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (37554836).
- b) Ata de Reunião;
- c) Ofício;
- d) Sistema de abertura de chamados;
- e) E-mails e Cartas.

21.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança:

21.4.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

21.4.2. O Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e Termo de Ciência, a ser assinado pelos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos **Anexos VI** (36598490) TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO e **VII** – MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA (36598498) deste Termo de Referência.

22. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

22.1. Critérios de Recebimento e Aceitação:

22.1.1. O recebimento provisório será emitido em até 15 (quinze) dias, após a entrega prevista no item 4.12.8.1.

22.1.2. Serão aceitos para fins de emissão de Termo de Recebimento Definitivo **Anexo II - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO (37554816)**, que será emitido em até 30 (trinta) dias do recebimento provisório.

a) aqueles serviços que se encontram em operação atendendo a finalidade de comunicação a que se destinam.

b) os aparelhos fornecidos em comodato que atendam à configuração mínima descrita neste termo de referência e que estejam em funcionamento de acordo com as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

22.2. Procedimentos de Teste e Inspeção:

22.2.1. A inspeção nos aparelhos fornecidos em comodato será realizada por meio de comparação das especificações constantes dos prospectos do fabricante do equipamento.

22.2.2. A critério da CONTRATANTE, testes poderão ser realizados a fim de comprovar as funcionalidades e a especificação proposta neste TR. Na ausência de especificações idênticas às mínimas exigidas, serão aceitos aparelhos novos com especificações superiores.

22.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos:

22.3.1. 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.

22.3.2. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima em 99,40% (noventa e nove por cento e quarenta centésimos) do tempo contratado.

22.3.3. As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com

antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE.

22.3.4. Os níveis mínimos de serviço exigidos deverão obedecer a seguinte tabela:

QUESITO	ESTIMATIVA	FORMA DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR	MÉTRICA
Serviço	99,40% do tempo contratado	Relatórios gerenciais	Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima em 99,40% do tempo contratado	% Disponibilidade

23. PAGAMENTO

23.1. Os pagamentos serão realizados pelo **ÓRGÃO GERENCIADOR, ÓRGÃOS PARTICIPANTES e ÓRGÃOS ADERENTES**, de acordo com as contratações realizadas por cada um deles.

23.2. Os pagamentos serão realizados MENSALMENTE.

23.3. Os pagamentos serão efetuados, obrigatoriamente, por meio de crédito em conta corrente da instituição financeira contratada pelo Estado, cujo número e agência deverão ser informados pelo adjudicatário até a assinatura do contrato.

23.4. No caso de a CONTRATADA estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pelo Estado ou caso verificada pelo CONTRATANTE a impossibilidade de a CONTRATADA, em razão de negativa expressa da instituição financeira contratada pelo Estado, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pela CONTRATADA.

23.5. O prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias, a contar da data final do período de adimplemento de cada parcela.

23.6. Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestada pelo(s) agente(s) competente(s).

23.7. Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa do CONTRATADO, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

23.8. Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível ao CONTRATADO, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IPCA -IBGE, e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado *pro rata die*, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste Edital serão feitos mediante desconto de 0,5% ao mês *pro rata die*.

23.9. O contratado deverá emitir a Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS nº 42/2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS nº 85/2010, e caso seu estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro, deverá observar a forma prescrita nas alíneas *a, b, c, d e e*, do §1º, do art. 2º, da Resolução SEFAZ nº 971/2016.

24. DA GARANTIA CONTRATUAL:

24.1. A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de 10 (dez) dias, contado da assinatura do CONTRATO, comprovante de prestação de garantia, correspondente ao percentual 3% (cinco por cento) do valor total do CONTRATO, dentre uma das modalidades previstas no § 1º do artigo 56 da Lei nº 8.666/93.

24.2. O referido percentual resguarda a complexidade do objeto e os riscos envolvidos, enquanto solução de TIC, visando impedir a inexecução, mesmo que parcial do objeto e danos ao erário público.

24.3. A CONTRATANTE ficará autorizada a utilizar a garantia, para assegurar o pagamento de:

- prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA, ou de seu preposto, durante a execução do contrato;
- multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA.

- 24.4. A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.
- 24.5. Nos casos em que valores de multas venham a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de 72 (setenta e duas) horas, sob pena de rescisão administrativa do contrato.

25. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO:

- 25.1. O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da publicação do seu extrato no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro.
- 25.2. A CONTRATADA deverá sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do Art. 65 da Lei nº 8.666/93.

26. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA GLOSA NO PAGAMENTO

- 26.1. O 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 mantiver a proposta, fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal ficará impedido de licitar e de contratar com o Estado e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas e demais cominações legais.
- 26.2. 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, o licitante poderá ser penalizado com multa no percentual de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor total estimado do Contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no parágrafo anterior.
- 26.3. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:
- 26.3.1. não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 26.3.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 26.3.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 26.3.4. comportar-se de modo inidôneo; ou
- 26.3.5. cometer fraude fiscal.
- 26.4. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a CONTRATANTE pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
- 26.4.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado e atinjam determinada pontuação conforme descrito nos itens e 25.16;
- 26.4.2. Multa, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas moderadas ou graves, 25.15 e 25.16;
- 26.4.3. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- 26.4.4. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- 26.4.5. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades do Governo do Estado do Rio de Janeiro, com o conseqüente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
- 26.4.6. 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 a Contratada ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados.
- 26.4.7. As sanções previstas nos subitens 24.4.1, 24.4.4, 24.4.5 e 24.4.6 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
- 26.5. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
- 26.5.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 26.5.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 26.5.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 26.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que

assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993 e, subsidiariamente, a Lei nº 9.784, de 1999.

26.7. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do Estado, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa do Estado e cobrados judicialmente.

26.8. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

26.9. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta da Contratada, os Órgãos ou Entidades poderão cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

26.10. 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.

26.11. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 2013, como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

26.12. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

26.13. O processamento do PAR (Processo Administrativo de Responsabilização) não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

26.14. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

OCORRÊNCIA	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 identificados com erro	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, em arquivo eletrônico ou em papel (caso seja solicitado explicitamente pela CONTRATANTE), incluindo detalhamento das chamadas e valor total do serviço, que deverão conter todos os tributos e encargos, conforme preços registrados	1
Atraso na ativação dos serviços, nas alterações de características técnicas ou nas alterações de endereço, para cada 5 dias corridos de atraso	0,3

Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, para cada 24 horas de atras	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 completa com o número chamado inferior a 70% dos casos (por evento)	1
Tentativas de originar chamadas que não resultem em comunicação com o número chamado, por motivo de congestionamento na rede, superior a 4% (por evento)	1
Interrupção da prestação dos serviços (para cada hora totalizada pela soma de interrupções), sem comunicação prévia e acordada com a CONTRATANTE	1

26.16. A cada registro de ocorrência será apurado o somatório da pontuação das ocorrências acumuladas no período de 6 meses anteriores ao fato gerador do serviço. 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 (um) ponto	Advertência
2 (dois) pontos	Advertência
3 (três) pontos	Multa correspondente a 1% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
4 (quatro) pontos	Multa correspondente a 2% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
5 (cinco) pontos	Multa correspondente a 3% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
6 (seis) pontos	Multa correspondente a 4% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
7 (sete) pontos	Multa correspondente a 5% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
8 (oito) pontos	Multa correspondente a 6% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
9 (nove) pontos	Multa correspondente a 7% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
10 (dez) pontos	Multa correspondente a 8% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
11 (onze) pontos	Multa correspondente a 9% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
12 (doze) pontos	Multa correspondente a 10% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
13 (treze) pontos	Rescisão Unilateral do Contrato

26.17. 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.

27. DISPOSIÇÕES FINAIS

27.1. O Pregoeiro responsável pelo certame reserva-se o direito de solicitar da licitante, em qualquer tempo, no

curso da licitação, quaisquer esclarecimentos sobre documentos já entregues, fixando-lhe prazo para atendimento.

27.2. A falta de qualquer dos documentos exigidos no edital implicará inabilitação da licitante, sendo vedada, a concessão de prazo para complementação da documentação exigida para a habilitação, salvo motivo devidamente justificado e aceito pelo pregoeiro.

28. ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

28.1. São partes integrantes deste Termo de Referência os seguintes Anexos:

- **Anexo I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS SEI Nº (37554415)**
- **Anexo II - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO SEI Nº (37554816)**
- **Anexo III - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO SEI Nº (37554836)**
- **Anexo IV - DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL SEI Nº (37554436)**
- **Anexo V - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE LANCES SEI Nº (37554895)**
- **Anexo VI - MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE SEI Nº (37554906)**
- **Anexo VII - MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA SEI Nº (37554913)**

Rio de Janeiro, 09 de agosto de 2022



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Luzente de Lima, Diretor**, em 10/08/2022, às 16:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Elio Thomé de Souza Filho, Gerente**, em 10/08/2022, às 16:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **37554186** e o código CRC **BCECD5C1**.

Referência: Processo nº SEI-150016/001344/2022

SEI nº 37554186

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011
Telefone: