



CONSULTA PÚBLICA DE PREÇOS Nº 156/2022

CONSULTA PÚBLICA DE PREÇOS: Contratação de empresa especializada em telecomunicações, que possua outorga da ANATEL (Agência Nacional de telecomunicações), para prestação de serviço, de natureza continuada, de telefonia móvel, com internet através da tecnologia 3G/4G/5G, e linhas de dados com os respectivos SIMCARDS, de acordo com as quantidades e especificações constantes no ANEXO I deste Termo de Referência.

Período para apresentação da proposta: de 24/08/2022 a 30/08/2022

1. A proposta poderá ser entregue pessoalmente no endereço: Praça José Rodrigues do Nascimento, 30 – Bairro Água Fria – Cajamar/SP (Secretaria Municipal de Fazenda e Gestão Estratégica – Departamento de Compras e Contratos) entre 08:00 e 17:00 horas ou enviar com papel timbrado da empresa para o e-mail Kimily.freitas@cajamar.sp.gov.br, conforme modelo abaixo:

MODELO - FORMULÁRIO - COTAÇÃO DE PREÇOS

Nome da Empresa:	
E-mail institucional:	
E-mail pessoal:	
Endereço:	
Bairro:	CEP:
Cidade:	Estado:
CNPJ Nº:	Inscrição Estadual:
Fone:	Fax:

2. DISPOSIÇÕES GERAIS:

4.1. O proponente responderá pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase desta coleta de preços.

4.2. O presente procedimento não gera qualquer obrigação contratual entre a proponente e a Prefeitura do Município de Cajamar, e tem como finalidade apenas a verificação de preços no mercado em questão.

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA LICITAÇÃO

1.1 Contratação de empresa especializada em telecomunicações, que possua outorga da ANATEL (Agência Nacional de telecomunicações), para prestação de serviço, de natureza continuada, de telefonia móvel, com internet através da tecnologia 3G/4G/5G, e linhas de dados com os respectivos SIMCARDS, de acordo com as quantidades e especificações constantes no ANEXO I deste Termo de Referência.

MODALIDADE: Pregão

TIPO DE LICITAÇÃO: Menor Preço Global

FORMA DE CONTRATAÇÃO: Contrato

2. DA JUSTIFICATIVA PARA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação pretendida visa possibilitar a disponibilização de serviços de comunicação móvel e acesso à internet, por meio da utilização de equipamentos móveis como celulares e tablets, a serem utilizados por servidores previamente autorizados, para possibilitar a execução de atividades onde tais meios de acesso se façam necessários.

2.2 A contratação do serviço de telefonia móvel caracteriza-se como serviço de natureza contínua e é de extrema importância às atividades administrativas, sejam elas internas e/ou externas, possibilitando que em lugares sem estrutura de conexão fixa de rede, seja possível o acesso a serviços fundamentais.

3. CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

3.1. Durante a vigência do contrato a CONTRATANTE poderá solicitar a habilitação de outros serviços que sejam implementados pela CONTRATADA em decorrência da evolução da tecnologia. Tal solicitação será formalizada mediante aditamento contratual;

3.2. Os quantitativos indicados no Termo de Referência, não geram a obrigação da contratação do montante total estimado, sendo que a contratação dos serviços será de acordo com a demanda da PREFEITURA MUNICIPAL DE CAJAMAR.

4. SERVIÇOS

4.1. A quantidade de serviços deverá obedecer às definições da tabela abaixo:

Item	Descrição	Un	Qtd
01	Minutos ilimitados em ligações VC1, VC2 e VC3 para móvel dentro da rede da operadora - fora da rede da operadora e fixos ilimitados para qualquer operadora com utilização do código da operadora; SMS ILIMITADO dentro e fora da rede da operadora; Pacote de 50GB de internet com redução de velocidade para 128kbps após atingimento da franquia sem cobrança de valores excedentes; e Serviço de Gestão de Voz e dados via web incluso gratuitamente no pacote, com SIMCARD.	Un	120
02	Pacote de 100GB de internet com redução de velocidade para 128kbps após atingimento da franquia sem cobrança de valores excedentes; e Serviço de Gestão de Voz e dados via web incluso gratuitamente no pacote. Com fornecimento de equipamento modem, SIMCARD e conectividade WLAN802.11 B/G/N, 4 portas de conexão via RJ 45	Un	30
03	Sistema de gestão de dispositivos móveis (Conforme item 6.26	Un	120

5. CONSÓRCIO

Justifica-se a não aceitação pela participação de empresas sob a forma de consórcio, devido o objeto da licitação não ser considerado de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos do Edital. Entende-se ainda que a vedação de consórcios não trará prejuízos à competitividade no certame.

6. CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DOS SERVIÇOS

6.1. Os serviços consistem no fornecimento de 120 (cento e vinte) acessos telefônicos digitais (SIMCARD), com pacote de dados, acesso à internet banda larga, no mínimo com tecnologia digital 3g ou superior, para transmissão de dados nos aparelhos, pelo período de 12 (doze) meses, para atender a as necessidades da CONTRATANTE;

6.2. As linhas serão habilitadas na Área de Registro (DDD): 11 (onze) sem a cobrança de taxa de habilitação;

6.3. A prestação de Serviço de Telefonia Móvel Pessoal – SMP compreenderá nas instalações da CONTRATANTE no Município de CAJAMAR, em âmbito nacional;



6.4. Minutos ilimitados em ligações VC1, VC2 e VC3 para móvel dentro da rede da operadora - fora da rede da operadora e fixos ilimitados para qualquer operadora com utilização do código da operadora; SMS ILIMITADO dentro e fora da rede da operadora; Pacote de 50GB e 100GB de internet com redução de velocidade para 128kbps após atingimento da franquia sem cobrança de valores excedentes; e Serviço de Gestão de Voz e dados via web incluso gratuitamente no pacote.;

6.5. As chamadas entre as estações móveis pertencentes ao mesmo Plano Corporativo (CNPJ - Raiz), e na mesma Área de Registro (mesmo DDD), deverão ser gratuitas, independentemente da quantidade de chamadas;

6.6. Disponibilizar pacote de dados com franquia mensal de 50GB e 100GB com alcance em âmbito nacional, podendo ter a velocidade de acesso reduzida conforme norma da ANATEL, uma vez atingida a franquia mensal de dados, mediante valor mensal fixo por acesso, sem interrupção do serviço a definir pela CONTRATANTE quais serão as linhas a utilizarem os serviços;

6.7. Serviços de roaming internacional deverão ser bloqueados para não gerar custos adicionais a CONTRATANTE.

6.8. Ligações com outro código de área deverão ser bloqueados a fim de não gerar custos adicionais a CONTRATANTE.

6.9. As quantidades de acesso listadas são números máximos possíveis de contratação, cabendo à CONTRATANTE definir a quantidade de acessos que desejar contratar, desde que de acordo com o estabelecido no presente Termo de Referência;

6.10. O início do faturamento deverá ser a data de ativação de cada acesso serviços.

6.11 A CONTRATADA deverá disponibilizar, de forma on-line, Sistema de Gestão Eletrônica que permite efetuar a gestão e o controle dos serviços de telefonia e internet, por gerenciamento via internet para todas as linhas, devendo abrigar os seguintes requisitos técnicos:

6.12 Fornecer acesso gratuito para gestores e operação e visualização totalmente no ambiente WEB;

6.13 Permitir controle de acesso por senhas;

6.14 Permitir gestão da demanda de consumo por linha;

6.15 Permitir criação e alteração de grupos e perfis de usuários;

6.16 Efetuar atualização dos dados no máximo em 24 (vinte e quatro) horas;

6.17. Disponibilizar as faturas mensalmente exclusivamente por meio de plataforma WEB, não sendo aceitos demais métodos.

6.18 Possibilitar que sejam gerados relatórios consolidados e analíticos por linha;



6.19 O Mantimento de um histórico para consulta dos meses anteriores

6.20 O bloqueio dos terminais, somente poderá ser executado por solicitação do Gestor do contrato da CONTRATADA;

6.21. Neste caso de bloqueio de linha, a cobrança relativa ao serviço, para os terminais cujo acesso à Internet esteja bloqueado, deverá ser suprimida;

6.22 A CONTRATADA deverá manter em funcionamento contínuo todos os acessos móveis;

6.23 A CONTRATADA deverá enviar mensalmente sem custo adicional, para a CONTRATANTE as faturas com as informações detalhadas, por tipo de ligações e minutos utilizados, e demais serviços habilitados na linha - ainda que não tenham sido utilizados, cobrando os serviços efetivamente utilizados, conforme normas da Anatel;

6.24 A Nota Fiscal dos serviços prestados deverá ser remetida exclusivamente em arquivo eletrônico, com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos em relação à data do seu vencimento, em um único volume detalhadas, devendo constar das mesmas os bônus ou franquias de minutos concedidos quando da licitação, para que o Gestor do Contrato possa realizar sua verificação.

6.25 A (s) datas de vencimento da(s) fatura(s) deverá (ão) ser previamente ajustada(s) entre as partes quando da assinatura do contrato de prestação de serviço. Podendo ser alterada ao longo do contrato, conforme solicitação do Gestor do Contrato.

6.26 Gestão de dispositivos

6.26.1. Sem ônus para a CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá fornecer a PETS (sistema de gerenciamento dos serviços contratados), incluindo no mínimo:

a) Portal com interface via web e compatível com navegadores padrão de mercado tais como: Internet Explorer, Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox, para utilização da Secretaria de Modernização, Tecnologia e Inovação, através do órgão gestor do contrato, o qual devesse possibilitar a gestão individual de cada um dos ramais.

b). Deverá ser em idioma português do Brasil;

c) A solução deverá ser em cloud, ou seja, sem a necessidade de instalação de servidores ou aplicações específicas nas dependências da CONTRATANTE;

Deverá possuir o inventário para os itens abaixo:

- Usuários
- Gestores
- Dispositivos



- Sistema Operacional
- Status dos dispositivos
- Aplicações instaladas
- Consumo de dados

6.26.2. Deverá possuir as seguintes funcionalidades gestão aos dispositivos:

- Permitir Envio de mensagens aos usuários
- Limpeza remota (Wipe)
- Bloqueio remoto (Lock)
- Troca de Senha Remota dispositivos.
- Localização do dispositivo
- Configuração Wifi
- Seleção de Sites permitidos
- Permitir configuração de Horários de Funcionamento dos Apps
- Acessar Configurações do Dispositivo
- Alerta de troca do SIM
- Controle de Apps Kiosk

7. OBRIGAÇÃO DA CONTRATANTE

7.1. Prestar as informações e os esclarecimentos atinentes ao fornecimento que venham a ser solicitados pelos empregados dos fornecedores;

7.2. Fiscalizar a execução do cumprimento do objeto/serviços, especialmente quanto à conferência das quantidades e qualidade dos produtos entregues, bem como, comunicar, formalmente ao fornecedor, a ocorrência de falhas consideradas de natureza grave durante a execução do fornecimento.

7.3. Expedir ordem de serviço com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis da data de início da execução dos mesmos, informando os quantitativos solicitados.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Executar os serviços nas condições estipuladas no Termo de Referência e em sua proposta mediante quantitativo presente na ordem de serviço;

8.2. Na hipótese de PERDA/FURTO OU ROUBO, a CONTRATADA deverá bloquear e/ou cancelar os serviços, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas da solicitação;

8.3. A CONTRATADA deverá atender as solicitações de serviços de habilitação, troca



de serial, permuta de número, outro tipo de serviço eventualmente solicitado pelo Gestor do contrato da CONTRATANTE;

8.4. A CONTRATADA, em nenhuma hipótese, poderá cobrar valores referentes à taxa de habilitação ou ativação de terminais móveis, inclusive quando da substituição dos mesmos;

8.5. Providenciar, caso haja prorrogação do instrumento contratual, e desde que solicitado pelo Gestor do contrato, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após assinatura do Termo Aditivo.

8.6. A manutenção, recuperação e segurança dos dados do Portal Web;

8.7. Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade das comunicações;

8.8. Providenciar, no prazo de até 72 (setenta e duas) horas, serviços referentes a bloqueio e/ou desbloqueio, permuta de número, troca de chip, habilitação de roaming internacional; e, no prazo de 05 (cinco) dias a habilitação de novo número sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE;

8.9. Possibilitar à CONTRATANTE, na condição de assinante viajante, receber e/ou realizar chamadas e transmissão de dados, em redes de outras operadoras de serviço, bem como as condições técnicas e operacionais por elas estabelecidas, de acordo com a legislação vigente;

8.10. Disponibilizar os serviços de roaming nacional de forma automática, sem a necessidade de habilitação de outro equipamento ou a intervenção do usuário;

8.11. Realizar, quando houver viabilidade técnica, o bloqueio de chamadas a cobrar e destinadas a telefones com prefixo 0300, 0500 e 0900, bem como para serviços não especificados;

8.12. A CONTRATADA deverá fornecer número ou código de protocolo para identificação e individualização dos chamados técnicos efetuados pela CONTRATANTE;

8.13. A CONTRATADA deverá fornecer todos os materiais, peças, bem como se responsabilizar com gastos relativos a deslocamentos de seus técnicos;

8.14. A CONTRATADA deverá implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz.

8.15. A empresa especializada em telecomunicações contratada deverá possuir outorga da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL para a prestação de Serviço de Telefonia Móvel Pessoal – SMP, a serem executados pela CONTRATADA abrangendo todas as unidades da CONTRATANTE em suas respectivas localidades, no Município de CAJAMAR, em âmbito nacional;

8.16. Os serviços de Telefonia Móvel Pessoal - SMP se dará mediante o fornecimento de chips, que assegurem comunicação, pelo sistema digital de serviço pós-pago, via rede móvel, com roaming nacional e internacional, possibilitando o acesso à internet ilimitada, correio



eletrônico e mensagens de texto conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência;

8.17. A empresa CONTRATADA fornecerá equipamentos equivalente ou superior à configuração descrita neste termo.

8.18. Será de responsabilidade da CONTRATADA, fornecer um produto que esteja em linha de produção pelo fabricante.

8.19. Deverá seguir as recomendações INMETRO, caso se aplique à categoria.

8.20. Os Itens/Produtos fornecidos de fabricação nacional deverão atender as Normas Técnicas Brasileiras e Regulamentações, nos quais se apliquem à categoria do produto solicitado.

8.21. O equipamento deverá seguir a categoria de uso (quando houver). Estando ela descrita no item, deverá por sua vez, coincidir com a categorização dos produtos da fabricante. Atendo assim, as necessidades descritas.

8.22. A empresa licitante deverá apresentar em sua proposta declaração formal, sob as penalidades cabíveis, quanto à disponibilidade dos equipamentos destinados à prestação dos serviços objeto da presente licitação.

8.22. Fornecer os equipamentos necessários para o devido funcionamento do item 02 (seção 4.1).

9. DA PORTABILIDADE

9.1. A CONTRATADA deverá providenciar, sem ônus para a CONTRATANTE, a opção de migração interoperadoras com a manutenção dos atuais números, conforme Resolução nº 460, de 19/03/2007, da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, que trata da portabilidade numérica;

9.2. Assinado o contrato, o Gestor do Contrato informará à CONTRATADA os números das linhas que devem sofrer portabilidade;

9.3. A portabilidade deverá estar concluída em 20 dias a contar do conhecimento, pela CONTRATANTE dos números em questão, sem que haja interrupção nos serviços.

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

10.1. Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada e central de atendimento, para prover os serviços de mudança de número, bloqueios, desbloqueios, dentre outro, por meio de chamada gratuita, 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, salvaguardados os casos de interrupções programadas e devidamente autorizadas pela CONTRATANTE, conforme a determinação contida no PLANO GERAL DE METAS DE QUALIDADE PARA O SERVIÇO MÓVEL PESSOAL – PGMQ-SMP;

10.2. Quando absolutamente necessárias, as intervenções com interrupção dos serviços deverão ser comunicadas previamente à CONTRATANTE;



10.3. Para horário comercial poderá também ser acionado o suporte técnico por correio eletrônico. Para tanto, é imprescindível que a CONTRATADA disponha de meios técnicos e administrativos para o recebimento dos chamados técnicos;

10.4. A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da assinatura do Contrato, conta de endereço eletrônico (e-mail), por meio do qual serão prestadas e/ou requeridas informações que exigem celeridade e registro;

10.5. A CONTRATADA deverá manter atualizado o endereço comercial, de e-mail e o número de telefone.

11. ÁREA DE COBERTURA DA PROPONENTE PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E ATENDIMENTO PARA A FIEL EXECUÇÃO DO CONTRATO

11.1. CONTRATADA deverá possuir cobertura de recepção e de transmissão na área de mobilidade, nas instalações da CONTRATANTE no município de CAJAMAR e em outros pontos do Território Nacional;

11.2. O provimento de cobertura deverá seguir a regulamentação da ANATEL vigente;

11.3. Prestar informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas, através de um consultor ou Gerente de Contas designado para o acompanhamento do contrato, bem como indicar o(s) funcionário(s) que estarão designados para atender demandas específicas do Gestor do Contrato durante a execução contratual;

11.4. O atendimento deverá dar-se, também, via e-mail, nos dias úteis e horário comercial;

11.5. A qualquer tempo, desde que entenda ser mais benéfica ao desenvolvimento dos serviços, o Gestor do Contrato poderá solicitar a substituição dos aludidos profissionais;

11.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso à Internet através da infraestrutura da rede do Serviço Móvel Pessoal (SMP), sem que haja necessidade de contratação de um provedor que disponibilize o serviço;

11.7. Devendo os serviços oferecer as facilidades de roaming nacional e internacional (inerente tanto ao plano de telefonia móvel quanto ao plano de internet móvel), para atender as necessidades da CONTRATANTE;

11.8. No caso de roaming internacional, o serviço será ativado e/ou desativado através de solicitação da CONTRATANTE e deverá ser atendido no prazo máximo de 72 horas a partir do pedido;

11.9. A empresa CONTRATADA deverá cobrar, relativamente ao roaming internacional, somente o tráfego efetivamente realizado no período solicitado ou o pacote contratado para o período, vedadas cobranças adicionais;



11.10. Os custos do serviço de roaming internacional, para qualquer localidade, deverão ser faturados em moeda nacional, por meio de códigos de acesso abonadores ou do próprio código de acesso que permita o roaming internacional;

11.11. Todos os tipos de chamadas realizadas, com exceção das recebidas e realizadas no exterior, deverão ser descontados de um pacote compartilhado de crédito, em reais;

11.12. A CONTRATADA deverá estar apta a prestar o serviço inclusive quando os terminais móveis estiverem em roaming nas capitais dos estados do território brasileiro e no Município de CAJAMAR;

11.13. A prestação do serviço em roaming deverá ser digital e automática;

11.14. O acesso à Internet deverá ser efetuado mediante as tecnologias 3G/4G/5G;

11.15. O acesso disponibilizado pela CONTRATADA deverá possuir taxa de transferência nominal MÍNIMA de 384 kbps;

11.16. O serviço deverá permitir acesso ilimitado de dados com franquia de 50GB E 100GB, admitida a redução de velocidade por parte da CONTRATADA quando excedida a franquia;

11.17. Caso seja disponibilizada pela CONTRATADA uma nova tecnologia de acesso que atenda às exigências destas especificações técnicas e possua melhor desempenho que a originalmente ofertada, o atendimento ao objeto contratado deverá, a critério da CONTRATANTE, ser realizado através dessa nova tecnologia, por ocasião da prorrogação do contrato, mediante a substituição dos terminais, desde que sejam mantidas as demais condições contratuais.

12. GARANTIA DOS PRODUTOS/SERVIÇOS

12.1. Todos os terminais móveis cedidos pela CONTRATADA deverão estar habilitados para o serviço de comunicação por voz em todos os Estados Brasileiros e com cobertura nas instalações da CONTRATANTE;

12.2. Substituir ou reparar no prazo de 7 dias, sem ônus para a CONTRATANTE, os chips.

12.3. Quaisquer alegações por parte da CONTRATADA contra instalações (ambiente inadequado, rede elétrica, rede lógica) ou usuários (mau uso, etc.) da CONTRATANTE, devem ser comprovadas tecnicamente através de laudos detalhados e conclusivos, emitidos por terceiros que gozem de uma neutralidade mínima (fabricantes de equipamentos e/ou instituições técnicas (CREA, INMETRO etc.);

12.4. Tais laudos devem ter embasamento técnico, com dados concretos que possam ser avaliados pela CONTRATANTE;

13.5. Não serão admitidas omissões baseadas em suposições técnicas sem fundamentação, “experiência” dos técnicos ou alegações baseadas em exemplos de terceiros;



12.6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATANTE referentes a qualquer problema detectado e até 24 horas;

12.7. Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados causarem ao patrimônio da CONTRATANTE ou a terceiros, por ocasião da prestação dos serviços, por dolo ou culpa, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente;

12.8. Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços, ainda que no recinto da CONTRATANTE;

12.9. Arcar com todos os encargos sociais trabalhistas, cível ou penal, tributos de qualquer espécie que venham a ser devidos em decorrência da execução do serviço contratado, bem como custos relativos ao deslocamento e estada de seus profissionais, caso exista, vez que os seus empregados não manterão vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

12.10. Utilizar as melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às especificações contidas no Termo de Referência; em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;

12.11. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos;

12.12. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, quaisquer interrupções na prestação do serviço, seus motivos e as providências adotadas para o restabelecimento dos serviços, de conformidade com o art. 18 - Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP;

12.13. Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados, devendo as falhas que porventura venham a ocorrer serem sanadas nos prazos estabelecidos pelo poder concedente;

12.14. Nos casos de interrupção previsível, a comunicação deverá ocorrer com antecedência mínima de 05 (cinco) dias, sob pena de configuração de violação dos direitos dos Usuários previstos no art. 3º da LGT e no Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP;

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

12.16. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou municipal, bem como, ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, inclusive quanto aos preços praticados na licitação;

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



12.18. Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, atendendo as reclamações formuladas;

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

12.20. Atender prontamente quaisquer exigências do representante da CONTRATANTE inerentes à prestação dos serviços contratados, dentro dos prazos estabelecidos pelo poder concedente;

12.2.1 Atender de imediato as solicitações, corrigindo qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados, com a presença de técnicos devidamente credenciados e identificados;

12.2.2. Prestar os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo-os sempre em perfeita ordem;

12.2.3. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

12.2.4. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE;

12.2.5. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da execução dos serviços;

12.2.6. Garantir a excelência dos produtos/serviços contratados em toda a área geográfica da PREFEITURA DE CAJAMAR e do território Nacional, buscando solucionar, possíveis problemas de comunicação telefônica;

12.2.7. Manter durante toda a vigência contratual o serviço de consultoria corporativa à CONTRATANTE, credenciando preposto aceito pela CONTRATADA para solucionar, preferencialmente através de visitas in loco, os problemas relativos à prestação dos serviços e execução do contrato;

12.2.8. Alertar ou provocar, com 90 (noventa) dias de antecedência o executor do contrato, a promover os trâmites administrativos para prorrogação do contrato de prestação de serviço ou início dos procedimentos com vistas ao novo certame licitatório;

12.2.9. Manter 24 (vinte e quatro) horas por dia, o serviço de reparo técnico de emergência do sistema de telefonia Longa Distância Nacional;

12.2.10. Oferecer os serviços contínuos e interrompidos 24 (vinte e quatro) horas por dia inclusive sábados, domingos e feriados;

12.2.11. Instalar por sua conta, todo e qualquer equipamento ou acessório, necessários a boa prestação dos serviços contratados;

12.2.12. O prazo para atendimento da chamada técnica será seguido de acordo com as SLAs determinadas pela ANATEL a contar do registro da chamada pela CONTRATANTE à CONTRATADA.

14. PRAZO DE EXECUÇÃO

13.1. A CONTRATADA deverá observar os seguintes prazos de entrega

Descrição	Início da Execução	Finalização da Execução
Entrega dos Chips	1º dia útil após a emissão da Nota Fiscal	Em até 15 (quinze) dias corridos da data de emissão da ordem de serviço
Ativação dos Chips	1º dia útil após entrega, mediante abertura de solicitação	Em até 15 (quinze) dias corridos contados da abertura de solicitação
Serviço de Portabilidade	1º dia útil após entrega, mediante abertura de solicitação	Em até 10 (dez) dias corridos contados da abertura de solicitação

13.2. Na hipótese de eventuais atrasos na entrega dos aparelhos/chips, a CONTRATADA deverá informar e solicitar novo prazo de entrega à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da abertura da solicitação, mediante o envio de documentos comprobatórios para análise pelo Gestor e Fiscais do contrato, de forma a comprovar a justificativa para concessão ou não de novo prazo de entrega;

13.3. Para as solicitações de ativação dos serviços, o prazo mínimo para a solicitação de novo prazo de ativação deverá ser de até 02 (dois) dias corridos, contados a partir da abertura da solicitação.

14 - FORMA DE ENTREGA / FORMA DE PAGAMENTO

14.1. Os produtos deverão ser entregues dentro do horário de atendimento do Paço Municipal (08:00/17:00h), sendo que, o transporte e descarregamento no exato local indicado pela contratante ficam sob responsabilidade da contratada.

14.2 A entrega poderá ser fracionada ou em sua totalidade, mas deverá ser efetuada somente mediante ordem de fornecimento conforme a necessidade da administração.

14.3. Os pagamentos serão realizados através de boleto bancário com vencimento em até 30 (trinta) dias após emissão da Nota Fiscal.

14.4. No ato da entrega os produtos serão homologados pela Secretaria Municipal de Modernização Tecnologia e Inovação.

15. EXECUÇÃO DO SERVIÇO

15.1. Local de Execução:

15.2. O serviço deverá ser prestado para a CONTRATANTE, nos locais e na forma definida no Termo de Referência;

15.3. Encaminhamento das Solicitações:

15.4. Os chamados de suporte técnico terão origem em decorrência de qualquer problema detectado pela equipe técnica da CONTRATANTE no tocante ao pleno estado de funcionamento dos serviços e equipamentos, inclusive problemas relacionados com instalação, configuração e atualização;

15.5. A CONTRATADA fornecerá o número do chamado técnico no ato da comunicação efetuada pela equipe técnica da CONTRATANTE que servirá de referência para acompanhamento;

15.6. O serviço deverá ser executado de forma contínua;

15.7. Portanto, a CONTRATADA deverá estar apta a fornecer ininterruptamente o serviço objeto do presente Termo de Referência.

16. NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDOS

16.1. Serão considerados para efeitos dos níveis exigidos;

16.2. O serviço de acesso móvel de Voz e DADOS por meio dos terminais e o suporte técnico, conforme condições estabelecidas neste Termo de Referência, deverão estar disponíveis e em pleno funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados;

16.3. Prazo de Atendimento: Tempo decorrido entre a abertura do chamado para a CONTRATADA e o efetivo início dos trabalhos de suporte técnico;

16.4. Prazo de Solução Definitiva: Tempo decorrido entre o término do Prazo de Atendimento e a comunicação à equipe técnica da CONTRATANTE; após a efetiva (re) colocação do serviço em pleno estado de funcionamento;

16.5. Os chamados de suporte técnico são previamente associados, conforme os tipos de serviço solicitados, para os níveis de severidade ALTA, MÉDIA ou BAIXA;

16.6. A CONTRATANTE também poderá solicitar a escalção de chamado para níveis superiores de severidade, quando houver necessidade excepcional do serviço devidamente justificada. Nesse caso a CONTRATANTE deverá solicitar a escalção já na abertura do chamado;



16.7. Os Tipos de Serviço, bem como os respectivos Prazos de Atendimento, Prazos de Solução e Severidades são relacionados no Termo de Referência;

16.8. Após concluído o suporte técnico, a CONTRATADA deverá comunicar o fato à equipe técnica da CONTRATANTE e deverá solicitar autorização para o fechamento do chamado;

16.9. Caso a CONTRATANTE não confirme a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado pela CONTRATADA. Nesse caso, a CONTRATANTE fornecerá informações sobre as pendências relativas ao chamado aberto;

16.10. A CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA, em reunião ou por e-mail, relação nominal da equipe técnica autorizada a abrir e fechar chamados de suporte técnico;

16.11. Sempre que houver quebra dos Níveis de Serviço Exigidos, a CONTRATANTE emitirá ofício de notificação à CONTRATADA, que terá prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos e contados a partir do recebimento do ofício para apresentar as justificativas para as falhas verificadas;

16.12. Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou caso a CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, poderá ser iniciado processo de aplicação de penalidades previstas, conforme o nível de serviço transgredido;

16.13. A substituição definitiva será admitida com anuência da CONTRATANTE, após prévia avaliação técnica quanto às condições de uso e compatibilidade do equipamento ofertado, em relação àquele que está sendo substituído.

17. INTERAÇÃO ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA

17.1. São instrumentos formais de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:

17.2. Ordens de Serviço;

17.3. Plano de Inserção;

17.4. Termos de Recebimento;

17.5. Chamado registrado na Central de Atendimento;

17.6. Ofícios;

17.7. Relatórios e Atas de Reunião;

17.8. Demais Termos previstos no instrumento convocatório.

17.9. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para fins de encaminhamento Ordens de Serviço ou outro documento, ocorrerá sempre via Preposto, ou seu substituto, designado pela CONTRATADA;

17.10 A comunicação dos usuários com a Central de Atendimento/Suporte da CONTRATADA poderá ser realizada por meio de abertura de chamado via telefone com



registro de protocolo ou utilização de sistema informatizado que permita o registro da demanda.

18 – CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

18.1 Habilitação Jurídica

18.2. Registro comercial, no caso de empresa individual.

18.3 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social consolidado, devidamente registrado, em se tratando de sociedade empresária ou cooperativa, devendo o estatuto, no caso das cooperativas, estar, na forma prevista nos artigos 27 e 28 da Lei Federal nº 12.690 de 19/07/2012 e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.

18.4. Sendo o licitante Microempreendedor Individual, apresentar o CCMEI (Certificado do Cadastro do Microempreendedor Individual) expedido através do site portal do empreendedor: <http://www.portaldoempreendedor.gov.br>.

18.5 Inscrição no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do ato constitutivo acompanhada dos nomes e endereço dos diretores em exercício, no caso de sociedades simples.

18.6 Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

19 - REGULARIDADE FISCAL

19.1 Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).

19.2 Certidão conjunta de Tributos Federais e Dívida Ativa da União, nos termos da Portaria MF nº 358/14, de 05 de setembro de 2014.

19.3 Certidão de regularidade de débito com a(s) Fazenda(s) Estadual e/ou Municipal, da sede ou do domicílio do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame.

19.4 A prova de regularidade perante a Fazenda Estadual se dará por meio da Certidão Negativa de Débitos inscritos em Dívida Ativa, cujo prazo da expedição, para efeito de validade, deverá ser de até 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data designada para a entrega dos envelopes, se outro prazo de validade não lhe constar expressamente.

19.5 A prova de regularidade perante a Fazenda Municipal se dará por meio da certidão negativa de débitos referentes a tributos mobiliários municipais.

19.6 Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, mediante a apresentação em original ou cópia autenticada do "CRF"- Certificado de Regularidade Fiscal expedido pela Caixa Econômica Federal, dentro de seu prazo de validade.

19.7 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas “CNDT”, obtida em “<http://www.tst.jus.br/certidao>”, em atendimento a Lei 12.440/11, conforme o inc. V do art. 29 da Lei Federal nº 8.666/93.

20 - VALIDADE DO PRODUTO OU GARANTIA DOS SERVIÇOS

21.1 Produtos de fabricação nacional deverão possuir garantia igual ou superior a 12 meses, quando não descritos em seus itens.

21.2 Produtos de fabricação não nacional deverão possuir garantia igual ou superior a 12 meses, quando não descritos em seus itens e ficando o fornecedor responsável pela garantia do mesmo.

21.3 Independente da aceitação, a empresa garantirá a qualidade dos produtos obrigando-se a repor aquele que a apresentar defeito ou for entregue em desacordo com o solicitado.

21.4 A empresa ficará obrigada a trocar as suas expensas os produtos que vier a ser recusado dentro do prazo de 24 (vinte e quatro) horas, após a entrega, devendo a substituição ser feita no prazo máximo de 3 (três) dias corridos.

22 - VISITA TÉCNICA / SUPORTE

22.1 O serviço fornecido deverá contar com o suporte telefônico especializado da própria fabricante.

22.2. Deverá ser fornecido um telefone do tipo 0800 da fabricante para eventuais questionamentos.

22.3. Em caso de serviços, os interessados poderão visitar os locais de execução dos serviços até o dia anterior ao previsto para a entrega das propostas. A visita deverá ser agendada previamente junto à Secretaria Municipal de Modernização Tecnologia e Inovação, através do telefone (11) 4446-0011, ocasião em que será fornecido o Atestado de Visita em nome da empresa, indicando o responsável da licitante interessada em participar da Licitação.

22.4. Em caso de locação, sempre que necessário suporte aos equipamentos, a Secretaria de Modernização Tecnologia e Inovação solicitará reparo pelo sistema de chamados fornecido pela própria empresa, indicando os locais em que estão os equipamentos a serem reparados, sejam eles em qualquer logradouro pertencente a departamentos da CONTRATANTE, bem como, horário e responsável/telefone por seu acompanhamento.

22.5. Agilizar a imediata correção das falhas apontadas pelo CONTRATANTE, concernente a execução do presente contrato;

22.6. Responsabilizar-se pelos encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, e comerciais resultantes da execução do contrato.

22.7. Declarar estar em dia com as obrigações trabalhistas, previdenciárias e fundiárias.



22.8 A CONTRATADA deverá manter, durante a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação, qualificação e condições de assinatura do contrato exigidas por ocasião da licitação que precedeu este ajuste, obrigando-se, ainda, a comunicar a unidade requisitante, toda e qualquer alteração dos dados cadastrais, para atualização, podendo a Administração requerer a sua comprovação, a qualquer tempo, durante a vigência do contrato.

23 – PENALIDADES

23.1 Multas para aquisição do produto e contratação do serviço.

23.1.1. Pela inexecução total da obrigação objeto da licitação e da prestação do serviço, será aplicada multa equivalente a 20% (vinte por cento) do valor da Autorização de Fornecimento.

23.1.2. Pela inexecução parcial do ajuste será aplicada multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor da Autorização de Fornecimento.

23.1.3 O atraso na entrega do objeto sujeitará a empresa vencedora à multa de mora de 0,5% (cinco décimos percentuais) do valor da Autorização de Fornecimento por dia de atraso, até o 15º (décimo quinto) dia, após o que, poderá ser considerada inexecução total ou parcial do ajuste, conforme o momento da autorização de fornecimento.

23.1.4 O descumprimento do prazo de 24 (vinte e quatro) horas para reposição dos produtos entregues em desacordo com as especificações contidas neste Edital, para entrega da quantidade faltante de mercadoria solicitada pela Administração e para substituição da Nota Fiscal emitida com falhas, conforme previsto nos devidos itens deste Edital, acarretará a aplicação de multa diária equivalente a 1% (um por cento) do valor da Autorização de Fornecimento, até o limite de 15 (quinze) dias, quando será considerada a inexecução parcial. Considerar-se-á inexecução total do ajuste o atraso na entrega dos produtos por prazo igual ou superior a 30 (trinta) dias ou a reincidência da inexecução parcial do ajuste.

23.1.5 A não observância das quantidades solicitadas pela Administração na Autorização de Fornecimento sujeitará a empresa vencedora a multa no valor de 10% (dez por cento) do valor da Autorização de Fornecimento, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

23.1.6 O fornecimento do objeto em desacordo com as especificações constantes do edital ou em níveis de qualidade inferior ao especificado no presente edital, sujeitará a empresa vencedora a multa de 10% (dez por cento) do valor total da Autorização de Fornecimento, sem prejuízo da substituição do objeto e demais sanções aplicáveis.

23.1.7 para aplicação das penalidades descritas acima, será instaurado procedimento administrativo específico, sendo assegurado o direito ao contraditório e ampla defesa, com todos os meios a eles inerentes.

23.1.8. As multas são independentes e não eximem a empresa vencedora da plena execução do objeto contratado.

24 - SECRETARIA PARTICIPANTE E DOTAÇÕES ORÇAMENTÁRIA



Os valores oriundos de tal contratação deverão ser onerados das fichas orçamentárias referente ao material de consumo, pertencente a secretaria:

Secretaria Municipal de Modernização Tecnologia e Inovação – ficha orçamentária: 842

25 – FISCAL DO CONTRATO

Rosiane Rosa Correa de Lima Mariano, RE 13.383

Cajamar/SP, 05 de agosto de 2.022

Bruno Di Francescantonio

Secretário Adjunto de Modernização Tecnologia e Inovação