

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETIVO

O presente termo tem por objeto a contratação emergencial de empresa especializada na prestação de serviço telefônico fixo comutado (STFC), nas modalidades de Discagem Direta Gratuita (0800) e serviço de Número Único (NUN), e fornecimento de serviço de SMP (Serviço Móvel Pessoal) conforme especificações e quantitativos constantes deste TERMO DE REFERÊNCIA, para atender às necessidades da DESO.

### 2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação dos serviços de Telecomunicação de Voz 0800 e Número Único (NUN) se faz necessária por ser um serviço contínuo obrigatório por lei, que substituirá os LOTES 1 e 2 do contrato 083/2019 (com término previsto para 26/07, sem possibilidade de renovação). Esse serviço permite que os usuários de todo o estado de Sergipe sejam atendidos através do Call Center da DESO via 0800 079 0195 e 4020 0195.

A contratação dos serviços de serviço móvel pessoal (SMP) se faz necessária por ser um serviço contínuo, que substituirá o LOTE 3 do contrato 083/2019 (com término previsto para 26/07, sem possibilidade de renovação). Esse serviço permite que os funcionários da empresa consigam comunicação contínua para garantir o bom funcionamento da Deso, incluindo as áreas mais críticas e as mais distantes da sede, como as muitas Estações de tratamento distribuídas pelo Estado, por exemplo.

Levando em consideração que o contrato vigente nº 083/2019 está em período de encerramento, com validade prevista até a data de 27/07/2024, apresentamos a presente justificativa para a dispensa de licitação, respaldada nos seguintes argumentos:

I – URGÊNCIA NA MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS: A continuidade ininterrupta do número de discagem direta gratuita 0800 e 4020 é imprescindível para as operações diárias da DESO. A interrupção desses serviços poderia acarretar prejuízos operacionais e impactos significativos nos atendimentos e no suporte aos usuários.

II – ANDAMENTO DE NOVO PROCESSO LICITATÓRIO: Informamos que uma nova licitação já foi iniciada e está em andamento através das LP nº 061/2024 e LP nº 063/2024, demonstrando o compromisso desta instituição com a legalidade e transparência nas contratações públicas. No entanto, a dispensa de licitação se justifica pela necessidade imediata de garantir a continuidade dos serviços, visto que a conclusão do novo processo licitatório demandará tempo.

III – FATORES QUE OCASIONARAM A SITUAÇÃO EMERGENCIAL: O objeto do processo licitatório nº 061/2024 contém uma atualização tecnológica, onde a linha telefônica que atende o número 0800 e 4020 da Deso passará de analógica para digital, acompanhando a evolução do setor. Entretanto, para que seja possível o uso da tecnologia digital, a empresa que presta o serviço de atendimento do Call Center deve estar alinhada a essa tecnologia, descartando os aparelhos analógicos e adquirindo aparelhos e softwares adaptados.

Como sabemos, o setor de call center passou por uma licitação, e ainda está em processo de certificação do fornecedor. O fornecedor atual não demonstra interesse em adquirir novos aparelhos, tendo em vista processo licitatório em andamento. Para que não haja descontinuidade do serviço

citado, é necessário permanecer com a tecnologia analógica, para que somente após finalização do processo no setor de call center, possamos implementar o objeto da LP nº 061/2024.

IV – ECONOMIA COM A MANUTENÇÃO DO CONTRATO: Toda aparelhagem já instalada e configurada na Deso, não sendo necessário gasto com compra de novos aparelhos, representando economia financeira e de tempo.

### 3. DO QUANTITATIVO

A quantidade de números e minutagem previstas foram calculadas utilizando o número de postos de atendimento de call center atual da Deso, com previsão de crescimento e fila de espera.

### 4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

#### 4.1. SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC), NA MODALIDADE LOCAL E LONGA DISTÂNCIA NACIONAL, ATRAVÉS DE FORNECIMENTO DE TERMINAL DE ACESSO DO TIPO E1.

- Correspondem a acessos ao STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) através de circuitos E1 com sinalização R2 Digital ou ISDN. Devem ter 30 acessos simultâneos;

- Estes entroncamentos digitais devem ser integrados entre si;

- Entende-se por integração a ligação gratuita a partir dos ramais associados aos entroncamentos digitais para os outros entroncamentos digitais pertencentes ao grupo da DESO e mesmo CNPJ.

- O tráfego de Ligações Locais e de Longa Distância Nacional, originados dos terminais fixos do tipo E1, será tarifado de acordo com tarifas unitárias definidas pela planilha de formação de preços. Os minutos apresentados na referida planilha são estimados e não representa nenhum compromisso ou franquia para a DESO.

- As solicitações relativas aos serviços de voz deverão, obrigatoriamente, obedecer à prática do mercado, ou seja, serem atendidas com observância aos prazos regulatórios definidos pela ANATEL.

- Acordo de Nível de Serviço (ANS) para os Entroncamentos Digitais:

- O prazo de entrega do(s) circuito(s) E1 não pode ser superior a 60 dias a partir da assinatura do contrato.
  - Caso esse prazo não seja cumprido, será descontado 1% da assinatura mensal do serviço por dia de atraso, limitado a 30% do valor.

- O prazo de reparo não pode ser superior a 8 horas a partir do registro da ocorrência realizada por colaborador da DESO devidamente autorizado no canal 0800 da CONTRATADA.

- Caso o prazo do reparo não seja cumprido, o seguinte desconto será aplicado:
  - Desconto por Interrupção: (Assinatura mensal do serviço) ÷ 1.440 x (no de períodos de 30 minutos de interrupção ou não conformidade).

- As eventuais mudanças de endereço, dentro da Área de Tarifação Básica (ATB), deverão ser executadas pelo fornecedor do serviço, compreendendo inclusive os serviços de rede externa eventualmente necessária.
- Serão responsabilidades da DESO, quando da instalação dos links E1:
  - Infraestrutura do ambiente (tubulação e climatização);
  - Aterramento da rede elétrica necessária à instalação dos equipamentos da CONTRATADA;
  - Todas as obras civis necessárias nos locais de instalação, dentro do ambiente da DESO;
  - Cabeamento estruturado interno em suas dependências;
  - Implantação do NAT (Network Address Translation) em sua rede, quando necessário;
  - Definição da política de Segurança da Informação (física e lógica);
  - Autorização para entrada dos técnicos nos prédios em que os CPEs se encontram instalados;
  - Fornecer autorização para a CONTRATADA efetuar alterações remotas de seus elementos gerenciados.
- A CONTRATADA deverá efetuar a portabilidade dos números do tipo DDR vinculados aos troncos digitais atualmente instalados na DESO.

## **4.2. SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC), NA MODALIDADE DISCAGEM DIRETA GRATUITA (0800) E NÚMERO ÚNICO (NUN)**

### **4.2.1. SERVIÇO DO TIPO 0800**

Disponibilização, para uso da DESO, de números de acesso telefônico do tipo 0800-ABC-MCDU com as seguintes características:

- Número de Acesso que permita o recebimento de chamadas telefônicas em um único ponto ou recebimento distribuído entre vários pontos;
- As faixas de numeração específicas para o serviço serão designadas obedecendo às regras da ANATEL;
- A tarifação deverá ser reversa, isto é, os custos das ligações deve ser debitado na fatura da DESO;
- Conta mensal, fornecida gratuitamente, contendo data, hora e identificação do telefone chamador;
- Disponibilização, com custos compatíveis, das seguintes facilidades:
  - Agendamento por horário, data, origem ou dia da semana;
  - Distribuição de chamadas de forma cíclica, sequencial ou percentual;
  - Reencaminhamento de chamadas para outro ponto de atendimento;
  - Permitir a possibilidade de restrição de acesso de recebimento de chamadas originadas em telefones públicos ou celular;
  - O serviço será de abrangência Estadual, ou seja, as ligações serão originadas apenas no estado de Sergipe;
  - Mensagem gravada padronizada;
  - Mensagem gravada personalizada;

- A tarifação mínima das chamadas deverá ser de 30 segundos;
- Após o tempo mínimo, a tarifação se dará por décimo de minuto, ou seja, por intervalos de 6 segundos cada;
- A ativação do serviço 0800 deverá se dar em um prazo máximo de 30 dias após a solicitação do serviço;
- A disponibilidade da plataforma do serviço deverá ser maior que 99%;
- As tarifas serão divididas em apenas duas, de acordo com o tipo de ligação: De origem Fixa e de origem Móvel;
- O prazo de entrega do serviço não pode ser superior a 30 dias a partir da assinatura do contrato.
  - Caso esse prazo não seja cumprido, será descontado 1% da assinatura mensal do serviço por dia de atraso, limitado a 30% do valor.
- O prazo de reparo não pode ser superior a 8 horas a partir do registro da ocorrência realizada por colaborador da DESO devidamente autorizado no canal 0800 da CONTRATADA.
  - Caso o prazo do reparo não seja cumprido, o seguinte desconto será aplicado:
  - Desconto por Interrupção: (Assinatura mensal do serviço) ÷ 1.440 x (no de períodos de 30 minutos de interrupção ou não conformidade).
- O serviço de 0800 se utilizará dos troncos digitais contratados no item 1 deste mesmo lote de forma compartilhada com o serviço do Tipo Numérico Único (NUN) descrito no item 4.2.2.
- A CONTRATADA deverá efetuar a portabilidade do número 0800 079 0195.

#### **4.2.2. SERVIÇO DO TIPO NÚMERO ÚNICO (NUN):**

Disponibilização de um mesmo número geográfico em diversas localidades, do tipo 40XX-MCDU com as seguintes características:

- As faixas de numeração específicas para o serviço serão designadas obedecendo às regras da ANATEL;
- A cobrança será dividida: O usuário que originar a chamada pagará pela ligação até um dos pontos de recebimento de ligações da CONTRATADA, podendo ser Local ou Longa Distância, a depender do plano utilizado pelo usuário. Caberá à DESO pagar pelo transporte da ligação até o ponto de atendimento do serviço, caso este ponto esteja num código de área diferente do código de área de origem da chamada. A CONTRATADA deverá informar a relação das cidades onde possuem ponto de recebimento de ligações do tipo Número Único;
- A ativação do serviço deverá se dar em um prazo máximo de 30 dias após a solicitação do serviço;
- O tempo médio de reparo não deverá ser maior que 8 horas;

- A disponibilidade da plataforma do serviço deverá ser maior que 99%.
- A CONTRATADA deverá efetuar a portabilidade do Número Único 4020-0195.
- Disponibilização, com custos compatíveis, das seguintes facilidades:
  - Agendamento por horário, data, origem ou dia da semana;
  - Distribuição de chamadas de forma cíclica, sequencial ou percentual;
  - Reencaminhamento de chamadas para outro ponto de atendimento;
  - Mensagem gravada padronizada;
  - Mensagem gravada personalizada;

#### **4.3. SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP), NA MODALIDADE LOCAL E LONGA DISTÂNCIA NACIONAL**

- Correspondem a linhas individuais de acesso ao SMP (Serviço Móvel Pessoal) para utilização de serviço de voz e/ou dados (e-mail móvel e acesso à Internet)
- O serviço de acessos individuais móveis deve atender as seguintes características mínimas:
  - Utilizar tecnologia GSM;
  - Possibilitar transmissão de dados em alta velocidade: 2G, 3G, 4G ou superior;
  - Apresentar disponibilidade do sistema acima de 95% do tempo de uso;
  - Permitir o envio e recebimento de mensagens de texto (SMS).
  - Não deverá haver cobrança de habilitação na implantação e nas novas linhas adquiridas;
  - Para as ligações intragrupo dos terminais móvel/móvel deste item, no mesmo DDD, não haverá tarifação, o custo será zero e ilimitado o tráfego;
  - Deverá ser fornecido sistema de gestão das linhas móveis via web que permita definição de limite de consumo em minutos ou em reais por terminal móvel.
  - A CONTRATADA fornecerá em comodato todos os aparelhos, com tecnologia GSM, necessários à ativação dos telefones móveis na quantidade e características apresentadas, inclusive com a observância da evolução por demanda.
  - A CONTRATADA deverá fornecer uma quantidade adicional de 5% (cinco por cento) dos aparelhos e chips virgens para backup, observando os percentuais dos grupos descritos abaixo.
  - A cada 12 meses, em caso de prorrogação contratual, deverão ser substituídos 1/3 (um terço) dos aparelhos fornecidos.
  - Os aparelhos disponibilizados correspondem a três grupos distintos, a saber:

- Executivo – 20% da quantidade total;
  - Gerencial – 30% da quantidade total;
  - Operacional – 50% da quantidade total;
- Os aparelhos que já foram distribuídos de acordo com a última renovação do contrato 083/2019 e que atualmente estão em uso permanecerão sob posse da Contratante durante a vigência do contrato emergencial;
  - A CONTRATADA não ficará obrigada a substituir aparelhos que apresentarem defeitos comprovadamente ocasionados por mau uso, bem como nos casos de perda, furto ou roubo do equipamento, como também na ocorrência de incêndios e distúrbios da natureza.
  - A disponibilização dos aparelhos e a consequente ativação dos serviços deverá se dar em prazo máximo de 30 (trinta) dias após a solicitação.

#### **4.4. SERVIÇO DE ACESSO MÓVEL À INTERNET**

- Corresponde à utilização de tecnologia móvel para acesso internet, sem serviço de voz associado, através da utilização de minimodem, em regime de comodato, com as seguintes características:
  - Modem USB para transmissão de dados em Banda Larga sem fio;
  - Tecnologia 2G, 3G e 4G, a depender da disponibilidade;
  - Compatível com Windows Vista; Windows 7, 8 e 10, e LINUX
  - Deverão ser fornecidos os drivers e softwares necessários ao funcionamento do serviço;
  - Os minimodems devem ser fornecidos em comodato.

### **5. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

5.1 Poderão participar do certame todos os interessados do ramo de atividade pertinente ao objeto da contratação.

5.2 Não poderão participar os interessados que se encontrarem sob falência, concurso de credores, dissolução, liquidação, empresas estrangeiras que não funcionam no país, nem aqueles que tenham sido declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública, ou punidos com suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual.

5.3 Todos os equipamentos a serem fornecidos deverão ser novos, não recondicionados e/ou remanufaturados, sem qualquer uso anterior.

5.4 A participação neste certame implica aceitação de todas as condições estabelecidas neste instrumento.

5.5 Será permitida a participação de pessoas jurídicas organizadas em Consórcio, nos termos da lei e em conformidade com Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios.

5.5.1. É vedada a participação de empresa consorciada, na mesma licitação, em mais de um consórcio ou isoladamente.

5.5.2 No caso de participação de empresas em Consórcio, o credenciamento e a operação do sistema eletrônico deve ser realizada pela empresa líder do Consórcio.

## 6. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

6.1. Para formular e encaminhar a proposta de preços por meio do sistema eletrônico (proposta de preço padrão do sistema), o licitante deverá estar ciente e levar em consideração, além das especificações e condições estabelecidas no Edital, o atendimento dos seguintes requisitos:

a) deverá ser apresentada conforme quadros abaixo:

| ITEM                                   | DESCRIPTIVO                                                                                        | UNIDADE | QUANTIDADE MENSAL | QUANTIDADE TOTAL (6 MESES) |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------|----------------------------|
| <b>LOTE 1</b>                          |                                                                                                    |         |                   |                            |
| <b>ITEM 1 – TEL. FIXA TIPO E1</b>      |                                                                                                    |         |                   |                            |
| 1.1                                    | Assinatura E1 com 30 canais                                                                        | un      | 1                 | 6                          |
| <b>ITEM 2 – TEL. FIXA 0800 E NUN</b>   |                                                                                                    |         |                   |                            |
| 2.1                                    | Assinatura Mensal do Serviço 0800 Comutado sem restrição a celular                                 | un      | 1                 | 6                          |
| 2.3                                    | Origem Fixo Local de 0800                                                                          | min     | 50.000            | 300.000                    |
| 2.4                                    | Origem móvel Local de 0800                                                                         | min     | 120.000           | 720.000                    |
| 2.5                                    | Origem Fixo Estadual de 0800                                                                       | min     | 1.000             | 6.000                      |
| 2.6                                    | Origem Móvel Estadual de 0800                                                                      | min     | 2.000             | 12.000                     |
| 2.7                                    | Assinatura Mensal do Serviço de Número Único                                                       | un      | 1                 | 6                          |
| 2.8                                    | Transporte de Chamada entre pontos de presença para o Número Único                                 | min     | 200               | 1.200                      |
| <b>LOTE 3</b>                          |                                                                                                    |         |                   |                            |
| <b>ITEM 1 – TEL. MÓVEL C/ INTERNET</b> |                                                                                                    |         |                   |                            |
| 1.1                                    | Assinatura mensal por acesso do serviço de voz móvel com serviço de controle / gestão / intragrupo | un      | 384               | 2.304                      |
| 1.2                                    | Pacote de acesso a dados 4G ou superior 2 Gb de franquia                                           | un      | 96                | 576                        |
| 1.3                                    | Pacote de acesso a dados 4G ou superior 5 Gb de franquia                                           | un      | 72                | 432                        |
| 1.4                                    | Pacote de acesso a dados 4G ou superior 10 Gb de franquia                                          | un      | 5                 | 30                         |
| 1.5                                    | Ligação VC1 Móvel – fixo                                                                           | min     | 12.000            | 72.000                     |
| 1.6                                    | Ligação VC1 Móvel – móvel (Mesma operadora)                                                        | min     | 36.000            | 216.000                    |



|                          |                                                                            |         |        |         |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------|--------|---------|
| 1.7                      | Ligação VC1 Móvel – móvel (Outras operadoras)                              | min     | 48.000 | 288.000 |
| 1.8                      | Ligação VC2 Móvel – fixo                                                   | min     | 2.400  | 14.400  |
| 1.9                      | Ligação VC2 Móvel – móvel (Mesma operadora)                                | min     | 4.800  | 28.800  |
| 1.10                     | Ligação VC2 Móvel – móvel (Outras operadoras)                              | min     | 4.800  | 28.800  |
| 1.11                     | Ligação VC3 Móvel – fixo                                                   | min     | 1.200  | 7.200   |
| 1.12                     | Ligação VC3 Móvel – móvel (Mesma operadora)                                | min     | 4.800  | 28.800  |
| 1.13                     | Ligação VC3 Móvel – móvel (Outras operadoras)                              | min     | 4.800  | 28.800  |
| 1.18                     | Tarifa mensagem SMS                                                        | un      | 2.400  | 14.400  |
| 1.19                     | Tarifa mensagem MMS                                                        | un      | 360    | 2.160   |
| 1.20                     | Acesso caixa postal SMP                                                    | Acessos | 1.200  | 7.200   |
| <b>ITEM 2 – MODEM 4G</b> |                                                                            |         |        |         |
| 2.1                      | Assinatura serviço móvel à internet através de minimodem 10 Gb de franquia | Acessos | 20     | 120     |

b) o pagamento será efetuado de acordo com a planilha acima.

c) a proposta de preço será registrada pelo seu valor global (06 meses);

d) nos preços propostos e nos lances que vier a fornecer já deverão estar inclusos todos os custos necessários para a prestação dos serviços objeto da licitação, bem como todos os materiais, equipamentos, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, treinamento, garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado constante da proposta.

e) toda proposta entregue será considerada com prazo de validade de 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação, salvo se da mesma constar prazo superior, quando então prevalecerá este prazo;

f) não será permitida a cotação de quantidades inferiores àquelas compreendidas no Edital e seus anexos, sob pena de desclassificação da proposta;

g) Em nenhuma hipótese poderá ser alterada a proposta apresentada, seja quanto ao preço, condições de pagamento, prazos ou outra condição que importe em modificação dos termos originais, exceto quanto ao valor da proposta, durante a etapa de lances.

6.2. Até a abertura da sessão, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

## 7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. A CONTRATADA deverá propor todos os processos de trabalho, com base nas melhores práticas baseadas em ITIL, cabendo a CONTRATANTE corroborar estes processos, modificá-los, ou ainda



propor processos próprios. Caso a CONTRATANTE opte por algum processo vigente, estes deverão ser utilizados pela CONTRATADA;

7.2. A CONTRATADA deverá atender todos os requisitos descritos no termo de referência e seus anexos, de tal forma que os indicadores de desempenho dos serviços estabelecidos em SLA sejam cumpridos;

7.3. Garantir que todas as atividades sejam realizadas dentro dos padrões de qualidade, segurança e higiene, observando os requisitos da medicina do trabalho e prevenção contra incêndios;

7.4. A CONTRATADA deverá registrar e controlar Ordens de Serviço, incluindo ações de ativação, configuração, modificação, manutenção, correção, atualização e retirada;

7.5. Caberá a CONTRATADA a evolução e melhoria constante dos processos de Operação e Manutenção Centralizada;

7.6. É responsabilidade da CONTRATADA a gestão das suas equipes, de forma a desempenhar todas as atividades descritas neste termo e o atingimento das metas, indicadores, prazos e SLAs de igual forma definidos neste documento e em seus anexos;

7.7. A CONTRATADA deverá atender todos os requisitos operacionais e de disponibilização de equipes conforme o serviço contratado mediante as Ordens de Serviço emitidas no período;

7.8. A CONTRATADA se obriga a manter, durante o período de vigência, garantia do fiel cumprimento das obrigações contratuais, nos valores e condições detalhados no Contrato;

7.9. Responder pelo cumprimento dos postulados legais, cíveis, trabalhistas e tributários vigentes no âmbito federal, estadual ou do Distrito Federal;

7.10. Manter todas as condições de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista e qualificação técnica, que ensejaram a sua contratação, devidamente atualizadas, durante toda a vigência do Contrato, sob pena de retenção dos valores, até sua regularização, sem ônus para a CONTRATANTE, bem como a aplicação das demais penalidades;

7.11. Cumprir e fazer cumprir as normas de segurança e saúde do trabalho, previstas na legislação pertinente, observando, em especial, as exigências das Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE relativas à segurança e medicina do trabalho;

7.12. Emitir Comunicação de Acidente de Trabalho – CAT, nas condições e prazos legais, em caso de acidente de trabalho ocorrido com seus empregados que laborem nas instalações da CONTRATANTE. A ocorrência deve ser comunicada, de imediato, à CONTRATANTE;

7.13. Suportar todo e qualquer custo ou despesa, direto ou indireto, com mão de obra, encargos sociais e trabalhistas, impostos, taxas, fretes e outros que venham a incidir na execução dos serviços de operação, ativação e demandas contratadas ou em qualquer outra obrigação contratual;

7.14. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições estabelecidas no EDITAL e em seus ANEXOS, comprovando, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, a sua regularidade perante a Secretaria da Receita Federal, o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, a Seguridade Social, e assim como em relação às demais exigências contratuais;

7.15. Manter as dependências da CONTRATANTE e de suas parceiras, utilizadas durante a execução dos serviços, em perfeitas condições de conservação e limpeza;

7.16. Prestar a Garantia de Execução Contratual de acordo com as condições estabelecidas no Contrato;

7.17. Responsabilizar-se tecnicamente pela perfeita execução dos serviços e fornecimentos objeto do Contrato;

7.18. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, quaisquer anormalidades, que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de execução dos serviços contratados, propondo as ações corretivas necessárias;

7.19. Manter atualizados, técnica e tecnologicamente, os recursos de mão de obra e demais insumos necessários para atender o objeto do Contrato, responsabilizando-se pelas despesas decorrentes;

7.20. Arcar com os eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados ou prepostos envolvidos na execução dos serviços, respondendo integralmente pelo ônus decorrente de sua culpa ou dolo na entrega dos serviços, o que não exclui nem diminui a responsabilidade pelos danos que se constatarem, independentemente do controle e fiscalização exercidos;

7.21. Não veicular publicidade ou qualquer informação quanto à prestação do objeto do Contrato sem prévia autorização da CONTRATANTE;

7.22. Assumir total responsabilidade pelo sigilo das informações, dados, contidos em quaisquer mídias e documentos que seus empregados ou prepostos vierem a obter em função dos serviços prestados à CONTRATANTE, respondendo pelos danos que eventual vazamento de informação, decorrentes de ação danosa ou culposa, nas formas de negligência, imprudência ou imperícia, venha a ocasionar a CONTRATANTE ou a terceiros;

7.23. Manter seus empregados, quando nas dependências da CONTRATANTE ou de suas parceiras, nos locais da prestação dos serviços, devidamente identificados com crachá subscrito pela CONTRATADA, no qual conste, no mínimo, sua razão social, nome completo do empregado e fotografia;

7.24. Responsabilizar-se pela postura de seus empregados dentro das dependências da CONTRATANTE, abrangendo aspectos de comportamento ético, utilização de uniformes para o desempenho das tarefas diárias, normas de conduta, normas de segurança física e patrimonial, normas de acesso e permanência em dependências da CONTRATANTE, bom comportamento social, higiene e proteção ao meio ambiente;

- 7.25. Aceitar as determinações da CONTRATANTE, efetuadas por escrito, devidamente justificadas, para a substituição imediata dos empregados cuja atuação, permanência ou comportamento forem, a seu critério, considerados prejudiciais e inconvenientes à execução dos serviços;
- 7.26. Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto da contratação que venham a ser solicitados pelos agentes designados pela CONTRATANTE;
- 7.27. Arcar com as despesas de mão de obra para execução dos serviços contratados;
- 7.28. Arcar com todas as despesas de gestão e controle da mão de obra e das demandas repassadas pela CONTRATANTE;
- 7.29. Assumir a operação de novos equipamentos, tecnologias, produtos e serviços, com a devida capacitação técnica e adequação necessárias para cumprimento do escopo;
- 7.30. Reparar, exclusivamente às suas custas, todos os defeitos, erros, falhas, omissões e quaisquer irregularidades verificadas nos serviços prestados, bem como, responsabilizar-se por qualquer dano ou prejuízo daí decorrente;
- 7.31. Garantir que os softwares presentes nos sistemas, equipamentos e computadores executem apenas os procedimentos necessários à implementação das funções previstas e necessárias à operação e manutenção da rede, sendo vedada a existência, nestes sistemas, equipamentos e computadores, de qualquer componente de software não autorizado pela CONTRATANTE (código malicioso, código secreto, código desconhecido) que venha a comprometer o sigilo das comunicações ou o funcionamento normal da rede;
- 7.32. Entregar os estudos, serviços e as documentações eventualmente solicitados pela CONTRATANTE nos prazos estabelecidos, sob pena de retenção de pagamentos;
- 7.33. Preparar relatórios, Faturas e quaisquer outros documentos a serem entregues à CONTRATANTE relativos à execução dos serviços contratados;
- 7.34. Fornecer as devidas Notas Fiscais/Faturas, nos termos da lei e cumprir todas as obrigações fiscais decorrentes da execução do Contrato, responsabilizando-se por quaisquer infrações fiscais daí advindas, desde que a infração fiscal tenha resultado de obrigação da CONTRATADA;
- 7.35. Realizar a transição dos serviços de operação e manutenção, ao final do Contrato, para a responsabilidade da CONTRATANTE, ou para uma nova empresa contratada, de acordo com regras e orientações a serem oportunamente estabelecidas;
- 7.36. Repassar todo o conhecimento adquirido ou produzido na execução dos serviços para técnicos da CONTRATANTE;
- 7.37. Dimensionar, manter e distribuir a força de trabalho conforme as complexidades especificadas pelas tarefas e de acordo com as habilidades que as tarefas requeiram bem como adequadas aos volumes de demandas e equipamentos vigentes;

7.38. Correlacionar os eventos, buscando sempre a causa raiz e vinculando com códigos de encerramento e descrição adequados para fomentar continuamente o processo de melhoria das ferramentas de monitoramento e correlação de falhas.

7.39. Assegurar o sigilo sobre as informações relativas à CONTRATANTE;

7.40. Zelar para que as atividades a cargo da CONTRATADA sejam cumpridas dentro dos prazos estabelecidos;

7.41. Assegurar a capacitação necessária das equipes responsáveis pela realização dos trabalhos;

7.42. Acompanhar a execução dos serviços, solicitando, quando necessário, o acesso de seus técnicos, bem como dos profissionais subcontratados, às instalações da CONTRATANTE, de modo a possibilitar a execução das implantações, ampliações e manutenções preventivas, a fim de fazer cumprir o objeto licitado;

7.43. Zelar para que os serviços de manutenção corretiva sejam executados dentro dos prazos contratuais, mediante registros dos códigos de abertura dos chamados, que garantirão o acesso dos técnicos, bem como dos profissionais terceirizados pela CONTRATADA, às instalações da CONTRATANTE;

7.44. Zelar pela permanente manutenção dos equipamentos que compõem o objeto do contrato, garantindo boas condições de funcionamento, providenciando todos os ajustes, reparos e substituições de peças que se façam necessárias, durante o período contratual, exceto para os aparelhos móveis, cujas responsabilidades serão transferidas aos fabricantes;

7.45. Garantir que nas substituições de equipamentos em operação, em caso de defeitos, os equipamentos substitutos operem com qualidade igual ou superior, pelo tempo necessário até a devolução do original, excetuando-se os casos previstos na cláusula anterior;

7.46. Zelar para que a remoção de quaisquer equipamentos em operação, quando necessária, seja comunicada previamente ao Gestor do Contrato nomeado pela CONTRATANTE, como também os motivos da retirada, a previsão de retorno e a devolução para os locais de origem;

7.47. Garantir que todos os profissionais alocados para prestação de serviço, apresentem cartões de identificação profissional para que tenham acesso às dependências da CONTRATANTE;

7.48. Participar de reuniões periódicas com o CONTRATANTE para avaliação dos serviços prestados, apresentando soluções para os problemas detectados, adotando providências no sentido de superar eventuais deficiências verificadas na execução dos serviços;

7.49. Garantir ao CONTRATANTE o direito de utilização da Portabilidade Numérica de Código de Acesso nas linhas atualmente contratadas nas condições e prazos estabelecidos no anexo à Resolução nº 460 da ANATEL, de 19 de março de 2007.

## **8. OBRIGAÇÕES DA DESO**

DESO 015

Rua Campo do Brito, 331 – Praia 13 de Julho – CEP: 49.020-380 – Telefone (79) 3226-1000 – e-mail: [deso@deso-se.com.br](mailto:deso@deso-se.com.br)  
CNPJ: 13.018.171/0001-90 – Insc. Estadual: 27.051.036-2

- 8.1. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto do Contrato e o cumprimento das demais obrigações deste Edital, seus anexos e Contrato, por meio do fiscal designado, que deverá apontar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas ao mesmo;
- 8.2. Zelar para que as atividades a cargo da CONTRATANTE sejam cumpridas dentro dos prazos estabelecidos;
- 8.3. Proporcionar as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o que estabelece o Edital e o Contrato;
- 8.4. Permitir a entrada dos funcionários da CONTRATADA nas dependências de sua propriedade, desde que devidamente identificados, garantindo pleno acesso deles aos equipamentos, bem como, fornecer todos os meios necessários à execução dos serviços, exceto aqueles cujo fornecimento for de responsabilidade da CONTRATADA;
- 8.5. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre possíveis irregularidades observadas no decorrer da execução dos serviços de operação e manutenção da Planta da rede ou quando do seu funcionamento irregular para a imediata adoção das providências para sanar os problemas eventualmente ocorridos.
- 8.6. Transmitir à CONTRATADA solicitações de reparos e serviços de ativação de equipamentos, sistemas e subsistemas;
- 8.7. Notificar a CONTRATADA, por escrito, em mecanismo formal, sobre as imperfeições, falhas, defeitos, mau funcionamento e/ou demais irregularidades constatadas na execução dos procedimentos previstos no Termo de Referência, no Edital e no Contrato e/ou nos serviços fornecidos pela mesma, a fim de serem tomadas as providências cabíveis para correção;
- 8.8. Avaliar o desenvolvimento da efetivação dos serviços contratados, informando à CONTRATADA os resultados dos indicadores de qualidade definidos, no prazo estabelecido. Tal avaliação não diminui, em hipótese alguma, a responsabilidade da CONTRATADA pela execução dos serviços contratados, cabendo à CONTRATANTE, quando identificadas as incorreções, aplicar as sanções correspondentes;
- 8.9. Comunicar a CONTRATADA para que seja efetuada a substituição de empregado que não comprove possuir a qualificação técnica necessária à prestação do serviço, ou que não mantenha padrão de comportamento e disciplinar compatível com as normas e práticas da CONTRATANTE;
- 8.10. Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitados pelo preposto designado pela CONTRATADA;
- 8.11. Atestar as Notas Fiscais/Faturas, desde que tenham sido entregues, como determina o Contrato;
- 8.12. Efetuar os pagamentos, no prazo e nas condições indicadas no contrato, dos serviços e produtos que estiverem de acordo com as especificações, comunicando à CONTRATADA quaisquer irregularidades ou problemas que possam inviabilizar os pagamentos;

- 8.13. Respeitar os direitos de propriedade intelectual relativo ao uso, proteção e segurança dos programas, notificando a CONTRATADA de eventuais violações;
- 8.14. Dirimir, por intermédio do fiscal do Contrato, as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços;
- 8.15. Acionar, sempre que aplicável e, enquanto vigente, as garantias dos fornecedores e fabricantes em relação a defeitos nos equipamentos implantados de propriedade do CONTRATANTE;
- 8.16. Zelar para que os serviços de manutenções corretivas sejam executados dentro dos prazos contratuais, com os respectivos registros dos códigos de abertura dos chamados, que garantirão o acesso dos técnicos, bem como dos profissionais terceirizados pela CONTRATADA, às instalações da CONTRATANTE;
- 8.17. Zelar para que os profissionais alocados pela CONTRATADA para prestação dos serviços só tenham acesso às dependências da CONTRATANTE do contrato mediante apresentação de cartões de identificação profissional com fotografia e número de identidade;
- 8.18. Manter registro das atividades relacionadas ao desenvolvimento do contrato;
- 8.19. Agendar reuniões periódicas com a CONTRATADA para avaliação dos serviços prestados, recomendar alternativas de soluções para os problemas detectados, apontando eventuais deficiências verificadas na execução dos serviços e solicitando imediata correção, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas em contrato;
- 8.20. Conferir pormenorizadamente e atestar os valores cobrados nas faturas emitidas pela CONTRATADA.

## **9. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

### **9.1. Gestor do Contrato**

9.1.1. É de responsabilidade do ocupante da função FG-5 da Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação – GTIC a gestão do contrato;

9.1.2. É de responsabilidade do gestor do contrato:

a) Aplicar sanções e glosas mediante indicação do fiscal do contrato;

b) Liberação de pagamento mediante autorização do fiscal do contrato, após conferência da entrega em conformidade do produto ao especificado neste termo;

### **9.2. Fiscal do Contrato**

9.2.1. É de responsabilidade do ocupante da função FG-4 da Coordenação de Suporte – CSUS a fiscalização do contrato;

9.2.2. É de responsabilidade do fiscal do contrato:

DESO 015

Rua Campo do Brito, 331 – Praia 13 de Julho – CEP: 49.020-380 – Telefone (79) 3226-1000 – e-mail: [deso@deso-se.com.br](mailto:deso@deso-se.com.br)  
CNPJ: 13.018.171/0001-90 – Insc. Estadual: 27.051.036-2

- a) Avaliação da qualidade do produto;
- b) Identificação de não conformidade do produto entregue e notificação ao gestor do contrato;
- c) Autorização para faturamento mediante conferência da entrega em conformidade do produto ao especificado neste TERMO.

## **10. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

10.1 – A contratada pelo inadimplemento de suas obrigações, garantida a prévia defesa da CONTRATADA no prazo de 10(dias) dias úteis, ficará sujeita as seguintes sanções previstas no RILC e na Lei 13.303/2016:

10.1.1 – Advertência;

10.1.2 – Multa moratória;

10.1.3 – Multa compensatória;

10.1.4 – Suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contatar com a DESO, pelo prazo de até 02 (dois) anos;

10.1.5 – Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

10.2 – As sanções constantes no subitem 12.1 poderão ser aplicadas de forma cumulativa.

10.3 – Ficar impedida de licitar e de contratar com a Administração Pública Estadual, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantido o direito prévio de defesa, o fornecedor que:

10.3.1 – Ensejar o retardamento da execução do objeto desta licitação;

10.3.2 – Não mantiver proposta, injustificadamente;

10.3.3 – Comportar-se de modo inidôneo;

10.3.4 – Fizer declaração falsa;

10.3.5 – Cometer fraude fiscal;

10.3.6 – Falhar ou fraudar no fornecimento do objeto.

10.4 – São consideradas condutas reprováveis e passíveis de sanções, dentre outras, as previstas no art. 186 do RILC.

10.5 – As multas estabelecidas serão entendidas como independentes e cumulativas e serão compensadas pela DESO com as importâncias em dinheiro, relativas às prestações a que corresponderem, ou da garantia do contrato, quando for o caso, cobradas judicialmente.



10.6 – A aplicação de sanção de advertência se efetiva com o registro da mesma junto ao cadastro de fornecedores e no sistema de gerenciamento de contatos da DESO, independentemente de tratar-se de pessoa cadastrada ao não.

10.7 – A multa poderá ser aplicada nos seguintes casos:

I – Em decorrência da interposição de recursos meramente procrastinatórios, poderá ser aplicada multa correspondente 3% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

II – Em decorrência da não regularização da documentação de habilitação, nos termos do artigo 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006, a vista do subitem 10.3.6, poderá ser aplicada multa correspondente 3% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

III – Pela recusa em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido por este edital, poderá ser aplicada multa correspondente a 5% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

IV – No caso de atraso na entrega da garantia contratual, quando exigida, o instrumento convocatório deverá prever, mediante competente justificativa, a incidência de multa correspondente 3% do valor total do contrato;

V – No caso de inexecução parcial, incidirá multa na razão de 10% sobre o valor da parcela não executada;

VI – No caso de inexecução total, incidirá multa na razão de 25% sobre o saldo remanescente do contrato;

VII – nos demais casos de atraso, incidirá multa na razão de 5% sobre o valor da parcela em atraso.

10.8 – Caso não haja o recolhimento da multa no prazo estipulado, a DESO descontará a referida importância de eventuais créditos a vencer da empresa contratada. Na ausência de créditos disponíveis para quitação da importância da multa, a DESO executará a garantia quando exigida, e quando for o caso, será cobrada judicialmente.

10.9 – A DESO poderá quando do não pagamento da multa pela Contratada, aplicar a sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a DESO, por até 02 (dois) anos;

10.10 – Cabe a sanção de suspensão em razão de ação ou omissão capaz de causar, ou que tenha causado dano à DESO, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros, aplicando a disposição do art. 189 e 190 do RILC.

## **11. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

11.1 – O critério de julgamento será o de MENOR PREÇO GLOBAL.

## **12. DO REGIME DE EXECUÇÃO**

12.1 – O regime de execução será por PREÇO UNITÁRIO.

### 13. DO PAGAMENTO

O pagamento deverá ser efetuado até 30 dias da emissão da fatura, após o atesto do fiscal.

### 14. DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS

#### 14.1 – OS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:

14.1.1 – Os recursos para o pagamento dos serviços objeto do Pregão, provêm da previsão de Recursos Próprios da DESO, constante do Orçamento para o exercício de 2024

#### 14.2. Classificação Orçamentária

As despesas decorrentes do objeto desta licitação obedecerão a classificação adiante discriminada, consignada no orçamento empresarial da DESO.

Conta: **300.05 – SERVIÇOS DE TERCEIROS**

#### 14.3 – PRAZOS:

14.3.1 O prazo de validade da proposta não pode ser inferior a 60 (sessenta) dias consecutivos, contados da data da sessão pública de abertura desta licitação.

14.3.2 O prazo de execução é 06 meses a partir da emissão da Ordem de Serviço. Os serviços são de natureza contínua.

#### 14.4 – DO REAJUSTE

Por se tratar de contrato emergencial de apenas 06 (seis) meses, não haverá reajuste.

### 15. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, certificando que a empresa tenha prestado serviços pertinentes e compatíveis com as características, quantidades e prazos similares ao objeto desse processo licitatório.

### 16. DA GARANTIA CONTRATUAL

Não exigível.

### 17. DA SUBCONTRATAÇÃO

17.1. A CONTRATANTE poderá admitir subempreiteiros e parceiros da CONTRATADA, sempre com aprovação da FISCALIZAÇÃO, limitada à subcontratação de mão de obra de instalação e manutenção, bem como ao fornecimento de equipamentos necessários para a perfeita execução dos serviços licitados.



17.2. Em qualquer hipótese, permanece a responsabilidade da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe a realizar a supervisão e coordenação das atividades de seus subempreiteiros e parceiros, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo cumprimento das obrigações correspondentes ao objeto da subcontratação.

## 18. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO – FINANCEIRA

Não exigível.

Aracaju, 22 de Julho de 2024

DANIEL CARLOS  
ARAGAO MELO  
SANTOS:012040  
59543  
Assinado de forma  
digital por DANIEL  
CARLOS ARAGAO MELO  
SANTOS:01204059543  
Dados: 2024.07.25  
15:24:42 -03'00'  
Daniel Carlos Aragao Melo Santos  
2.0.02.00/GTIC