

REQUISIÇÃO N.º 000528/2022

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de telefonia móvel (Serviço Móvel Pessoal – SMP), para comunicação de voz e dados, locais e de longa distância, com habilitação e fornecimento de aparelhos celulares, em comodato, conforme as especificações constantes deste Termo de Referência e nos termos das concessões outorgadas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para uso nas unidades administrativas e operacionais do SEMAE.

1. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

LOTE 01

Item	Quant.	Unid.	Descritivo
1	250	Serv.	Pacote de serviços empresarial (assinatura mensal de linha de voz, com ligações ilimitadas VC1, VC2 e VC3, envio de SMS ilimitado, aplicativo WhatsApp ilimitado, franquia mínima de dados de 10 GB de Internet.
2	30	Serv.	Pacote de dados, franquia de 10 GB de Internet, para tablets
3	130	Apar.	Smartphones de 64 GB de memória interna, conforme especificação
4	120	Apar.	Smartphone de 32GB de memória interna, conforme especificação

1.1. Características Técnicas do Serviço:

O sistema de comunicação móvel em território nacional deverá estar enquadrado nas características abaixo:

1.1.1. Deverão fornecer 250 (duzentos e cinquenta) **CHIPS (sim card)** com linha telefônica habilitada podendo utilizar-se de serviço de telefonia em chamadas **ILIMITADAS** para celulares de qualquer operadora e qualquer telefone fixo, SMS **ilimitado**, WhatsApp **ilimitado**, roaming **sem custo de deslocamento**, possuir identificador de chamadas, serviço de caixa postal, e plano de dados fixo de no mínimo 10GB de consumo/mês de ampla cobertura no município de Piracicaba conforme item de área de cobertura deste termo de referência.

1.1.2. Deverão fornecer 30 (trinta) **CHIPS (sim card)** com plano de dados fixo de no mínimo 10GB de consumo/mês de ampla cobertura no município de Piracicaba conforme item de área de cobertura deste termo de referência.

1.1.3. Deverão oferecer conexão de dados ilimitada em banda larga com limite de tráfego de 10 GB. Quando o limite de tráfego for atingido, deverá ocorrer apenas a redução de velocidade, sem

interrupção do serviço de conexão de dados.

1.2. Características **mínimas** dos aparelhos a serem fornecidos:

1.2.1. Tipo A: 130 (cento e trinta) **smartphones** com sistema operacional Android 9, cor preta, memória RAM de 4 GB, memória interna de 64GB, display principal colorido com 16 milhões de cores, GPS, câmera frontal de 5.0mp, câmera traseira 13.0mp, processador de 8 núcleos de no mínimo 1,8ghz, bateria de no mínimo 4.000mAh, identificador de chamadas, envio/recebimento de SMS, conexões: 4G, bluetooth, fone de ouvido, USB, Wi-Fi, dual chip.

1.2.2. Tipo B: 120 (cento e vinte) **smartphones** com sistema operacional Android 9, cor preta, memória RAM de 4 GB, memória interna de 32GB, display principal colorido com 16 milhões de cores, GPS, câmera frontal de 5.0mp, câmera traseira 13.0mp, processador de 8 núcleos de no mínimo 1,8ghz, bateria de no mínimo 4.000mAh, identificador de chamadas, envio/recebimento de SMS, conexões: 4G, bluetooth, fone de ouvido, USB, Wi-Fi, dual chip.

1.2.3. Todos os aparelhos deverão ser novos e originais, sem uso, em linha de produção, fornecidos com as respectivas baterias, carregadores, chips ou microchips, manuais de funcionamento, com garantia de 03 (três) meses.

1.2.4. Devem ser fornecidos 2 smartphones tipo A e 3 smartphones do tipo B a título de backup.

1.2.5. Os chips ou microchips (num total de 280) juntamente com os aparelhos (num total de 250), deverão ser disponibilizados à título de comodato, sem custo algum para o SEMAE. No entanto, deverá ser disponibilizada a nota fiscal ou documento oficial com valores dos aparelhos em caso de possível ressarcimento.

2. CONDIÇÕES GERAIS

O sistema de comunicação móvel deverá estar apto a prestar os serviços abaixo:

2.1. No sistema de telefonia celular a minutagem/mês total contratada deverá ter o detalhamento do consumo mensal e ser enviado separadamente para controle do SEMAE.

2.2. Apresentação de nota fiscal/fatura mensal consolidada e o demonstrativo individual de utilização do serviço telefônico por terminal móvel, incluso no preço proposto, com as seguintes informações, no mínimo:

- 2.2.1. Dia e horário em que foi utilizado o serviço;
- 2.2.2. Duração da chamada por terminal;
- 2.2.3. Número chamado;
- 2.2.4. Número do chamador nas chamadas recebidas a cobrar;
- 2.2.5. Número do chamador, quando em roaming.

2.3. O risco de clonagem será assumido integralmente pela Contratada, garantindo ao SEMAE o não pagamento ou ressarcimento dos valores cobrados nas faturas de serviços, decorrentes desse valor. Nos casos de suspeita de clonagem, onde os valores cobrados sejam a partir de 200% superiores à normalidade, o pagamento da fatura será suspenso imediatamente pelo SEMAE até que sejam apurados os fatos.

2.4. Permitir ao usuário de aparelho com linha telefônica habilitada receber e originar chamadas telefônicas para qualquer outro usuário do SMP, SMC, SME ou telefonia fixa.

2.5. Os serviços deverão ser prestados durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato.

2.6. É concedido um prazo de até 72 (setenta e duas) horas para que a CONTRATADA possa corrigir eventual inadimplência ou problema, a partir da notificação do SEMAE e, não o fazendo, poderão ser aplicadas, a partir deste prazo, as sanções previstas no contrato;

2.7. Caso o sistema, por responsabilidade da CONTRATADA, fique por mais de 72 (setenta e duas) horas fora de serviço, esta se limitará a conceder um crédito correspondente ao valor proporcional da mensalidade pelo período em que durou a interrupção, não a isentando das penalidades cabíveis;

2.8. Manter em dia, durante a vigência do contrato, os documentos exigidos para participação na licitação, conforme dispõe o art. 55, inc. XIII, da Lei Federal n.º 8.666/93 e suas alterações;

2.9. Aceitar, nas mesmas condições da proposta, os acréscimos e supressões que se fizerem necessários, a juízo da Administração, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), conforme a Lei Federal n.º 8.666/93 e suas alterações;

3. CENTRAL DE ATENDIMENTO E ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

3.1. A empresa contratada deverá manter uma Central de Atendimento (por telefone 0800 ou equivalente), operando 24 horas por dia, durante sete dias da semana, sendo que, nos dias úteis (segunda a sexta-feira), durante o horário de expediente, deverá prestar Atendimento Especializado, por meio de preposto indicado pela contratada.

3.2. A Central de Atendimento e o Atendimento Especializado deverão estar aptos a atender às solicitações do SEMAE referentes a serviços, suporte técnico e assistência técnica.

3.3. A empresa contratada deverá fornecer número ou código de protocolo para identificação e individualização dos chamados técnicos efetuados pela SEMAE.

4. ÁREA DE COBERTURA

4.1. A empresa contratada deverá manter pelo menos 80% da área de cobertura em todo território nacional com o sistema de transferência automática – *roaming* automático - quando o equipamento (aparelho celular) estiver fora da área de abrangência da operadora, possibilitando aos usuários, na condição de visitantes, receber a prestação de serviço em redes de outras operadoras. O presente item deve ser cumprido conforme regulamentação da Anatel. Seguem **as unidades administrativas e operacionais do SEMAE**, as quais, preferencialmente, necessitam de cobertura de sinal, sendo:

Unidades de Atendimento / Administrativas:

* Sede

Rua Quinze de Novembro, 2200 - Bairro Alto - Piracicaba/SP - CEP 13417-100

* Aquário Municipal

Av. Dr. Maurice Allain, s/nº - Parque do Mirante - Piracicaba/SP - CEP 13405-123

* Museu da Água

Av. Beira Rio, 443 - Centro - Piracicaba - SP - CEP 13400-820

* Polo Paulista

Av. Cons. Costa Pinto, 790 - Bairro Paulista - Piracicaba/SP - CEP 13401-060

* Polo Piracicamirim

R. Ayrton Senna da Silva, 190 – Bairro Dois Córregos - Piracicaba/SP - CEP 13421-155

* Polo Sta. Terezinha

R. Nagib Ismael, 104 - Bairro Sta. Terezinha - Piracicaba/SP - CEP 13411-060

Unidades Administrativas / Operacionais:

* ETA Capim Fino

Rod. Fausto Santomauro (SP127 – Piracicaba/Rio Claro), saída do KM 127, S/N - PIRACICABA/SP

* ETA Luiz de Queiroz

Rua Luiz de Queiroz, 306 – Centro - Piracicaba/SP - CEP 13400-780

* DMIEM

Av. Beira Rio, 111 - Centro - Piracicaba - SP - CEP 13400-820

* Oficina

R. Dr. Coriolano Ferraz do Amaral, 77 - Vila Monteiro - Piracicaba/SP - CEP 13418-430

* Regional Paulicéia

Rua Amador Bueno, 350 – Jd. Ibirapuera - Piracicaba/SP - CEP 13401-531

* Regional Santa Terezinha
Rua João Eugênio Piedade, 602 - Bairro Sta. Terezinha - Piracicaba/SP - CEP 13411-090

Unidades Técnicas Operacionais:

- * Balneário Ártemis - R. Aristides Berreta, S/N - Ártemis - Piracicaba/Sp - Cep 13432-030
- * Depto. Construção Civil - Av. Dr Torquato Silva Leitão, 708 - São Dimas - Piracicaba/Sp - Cep 13416-210
- * E.E.A.T. E Reservatório Boa Esperança - R. Vicente Da Costa Brandao, 20 Ca1 - Jd Boa Esperança - Piracicaba/Sp - Cep 13408-125
- * E.E.A.T. E Reservatório (Unificada) - Av. Beira Rio, 307 - Centro - Piracicaba/Sp - Cep 13400-820
- * E.E.A.T. E Reservatório Dois Córregos - Estr. Piracicaba Sete, 250 - Piracicaba/Sp - Cep 13401-001
- * E.E.A.T. E Reservatório Marechal - R. Mal. Deodoro, 1999 - Centro - Piracicaba/Sp - Cep 13416-580
- * E.E.A.T. E Reservatório Pauliceia - R. Marilice Rodrigues Da Silva Pinto, 70 - Jd. Monte Líbano - Piracicaba/Sp - Cep 13401-545
- * E.E.A.T. E Reservatório Reserva Do Engenho - R. Doze, 200 - Loteamento Reserva Do Engenho - Piracicaba/Sp - Cep 13400-001
- * E.E.A.T. E Reservatório Unileste - Av. Dr. Cássio Paschoal Padovani, 895 - Morumbi - Piracicaba/Sp - Cep 13420-355
- * E.E.A.T. E Reservatório XV De Novembro - R. Quinze De Novembro, 2260 - Alto - Piracicaba/Sp - Cep 13417-100
- * E.E.A.T. E Reservatório Vila Rezende - Av. Rio Claro, 585 - Areião - Piracicaba/SP - Cep 13414-048
- * E.E.A.T. Reservatório Balbo - R. São Pedro, S/N - Sta Terezinha - Piracicaba/SP - Cep 13409-000
- * E.E.A.T. Reservatório Cecap - Av. Eurico Gaspar Dutra, 301 - Pq. Cecap II - Piracicaba/SP - Cep 13421-450
- * E.E.A.T. Reservatório Kobayat Líbano - Av. Frei Francisco Antonio Perin, 1015 - Kobayat Líbano - Piracicaba/Sp - Cep 13402-245
- * E.E.A.T. Reservatório Lago Azul - R. Dorival Berreta, S/N - Sta Terezinha - Piracicaba/Sp - Cep 13432-312
- * E.T.A. E Reservatório Anhumas - Estr. Dr. Plinio Alves De Moraes, S/N - Anhumas - Piracicaba/Sp -

Cep 13404-755

- * Reservatório Agronomia - Av. Padua Dias, 120 – VI. Independência - Piracicaba/Sp - Cep 13418-260
- * Reservatório Água Uninorte - R. Abelardo Benedicto Liborio, S/N – Dist. Indl. Uninorte - Piracicaba/Sp - Cep 13413-075
- * Reservatório Apoiado De Santana - R. São Jorge, 120 - Santana - Piracicaba/Sp - Cep 13411-516
- * Reservatório Apoiado Torre De Tv - Rod. Fausto Santomauro SP 127, S/N - Piracicaba/SP - Cep 13401-001
- * Reservatório Apoiado Sta. Olímpia - R. Do Belo Horizonte, 180 - Sta Olímpia - Piracicaba/SP - Cep 13411-559
- * Reservatório Câmpestre - Al. Das Samambaias, 323 - Quinta De Santa Helena - Piracicaba/SP - Cep 13400-001
- * Reservatório De Água De Ibitiruna - R. Piracicaba, S/N - Ibitiruna - Piracicaba/SP - Cep 13432-021
- * Reservatório De Água Monte Alegre - Al. Jose Carlos Viola, 700 - Monte Alegre - Piracicaba/SP - Cep 13415-001
- * Reservatório Do Pau D'alhinho - Estr. Do Pau Dalhinho, 2561 - Pau Dalhinho - Piracicaba/SP - Cep 13401-001
- * Reservatório Elevado Clq - R. Joao Alfredo Correa, S/N – Jd. Água Seca - Piracicaba/SP - Cep 13420-243
- * Reservatório Elevado Cecap II - Av. Eurico Gaspar Dutra, S/N – Pq. Cecap II - Piracicaba/SP - Cep 13421-450
- * Reservatório Elevado Campestre II - Av. Laranjal Paulista, 2801 – Jd. Belvedere - Piracicaba/SP - Cep 13401-630
- * Reservatório Elevado Dois Córregos Cecap - R. Ayrton Senna Da Silva, 260 - Dois Córregos - Piracicaba/Sp - Cep 13421-155
- * Reservatório Elevado Jupiá - R. Icem, S/N - Glebas California - Piracicaba/Sp - Cep 13403-001
- * Reservatório Elevado Paulicéia - Av. Raposo Tavares, 13 - Pauliceia - Piracicaba/Sp - Cep 13401-542
- * Reservatório Elevado Taquaral - Av. Sta Cruz Do Rio Pardo, 225 - Taquaral - Piracicaba/Sp - Cep 13401-001
- * Reservatório Tanquinho - R. Benedito Almeida Junior, 323 -Tanquinho - Piracicaba/Sp - Cep 13401-001

4.2. A empresa contratada deverá manter, ainda, área de cobertura compatível com o sistema de telefonia celular digital de todos os estados da federação, segundo as normas definidas da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

4.3. O *roaming* internacional será cobrado conforme consumo ou por meio da contratação de pacotes específicos conforme região e período de deslocamento, sempre e apenas, a pedido do Gestor do Contrato.

5. MANUTENÇÃO DOS ATUAIS NÚMEROS

A Contratada deverá providenciar a portabilidade dos serviços de telefonia móvel celular para as linhas em uso pela Contratante, conforme relação a ser disponibilizada após assinatura do contrato, sem cobrança de taxas ou tarifas adicionais.

Sempre que solicitado pelo Gestor do Contrato o(s) número(s) do(s) telefone(s) deverá(ão) ser modificado(s), no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, sem cobrança de taxas ou tarifas adicionais.

6. FURTO, ROUBO OU PERDA DO APARELHO

6.1 A contratada deverá providenciar o serviço referente a bloqueio quando solicitado pela contratante.

6.2 A contratada não poderá cobrar por ligações e/ou serviços a partir da referida solicitação de bloqueio, e tal cobrança apenas poderá ocorrer quando da solicitação de desbloqueio pela contratante e o restabelecimento completo da prestação do serviço pela contratada.

6.3. O bloqueio dos dispositivos móveis somente poderá ser executado por solicitação de representante credenciado da contratante.

6.4. Em caso de furto ou perda de algum aparelho celular (comprovado através de Boletim de Ocorrência) a contratada ficará responsável pela reposição do respectivo chip ou microchip, sem ônus para o SEMAE. **A reposição do aparelho ficará por conta da SEMAE.**

6.4.1. Após a assinatura do contrato, a contratada deverá enviar ao gestor, uma cópia da nota fiscal de aquisição ou de remessa, com os valores dos aparelhos celulares enviados ao SEMAE, a fim de realizar a cobrança dos aparelhos por parte dos usuários, caso necessário.

7. TROCA DO APARELHO

A contratada deverá trocar 50% dos aparelhos, a cada renovação do contrato por mais 12 meses (caso haja).

8. ASSISTÊNCIA TÉCNICA

8.1. A contratada obriga-se a entregar todos os aparelhos novos, bem como, os carregadores e as baterias, cabendo ao SEMAE, no caso de constatação de algum defeito, enviar o respectivo aparelho para a assistência técnica do fabricante mais próximo.

8.2. A contratada obriga-se a entregar ao SEMAE todos os chips ou microchips, aparelhos, carregadores e baterias, fornecidos em comodato, na forma de cessão e a mantê-los em pleno funcionamento. Assim, no caso de constatação de algum defeito não sanado pela assistência técnica, ou seja, que não haja conserto comprovado através de laudo, caberá à contratada enviar um novo, em substituição ao que apresentou problema, no prazo de 20 (vinte) dias, sem custo para a Autarquia.

9. SERVIÇO DE GESTÃO

A contratada obriga-se a disponibilizar para ao SEMAE o serviço de gestão que consiste basicamente em: possibilitar o acompanhamento de uso de cada aparelho celular do SEMAE; permitir a definição de perfis de uso diferenciados; permitir o controle dos horários para realização de chamadas; estabelecer o consumo para cada aparelho celular; emitir relatório mensais de quantidades, números e locais utilizados, possibilitar um melhor controle de uso etc.

10. LOCAL, PRAZO E CONDIÇÕES DE ENTREGA

Os aparelhos novos, carregadores, baterias e os chips ou microchips deverão ser entregues em perfeitas condições de utilização, no prazo de até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, no Serviço Municipal de Água e Esgoto, Rua XV de Novembro, 2.200, Bairro Alto, Piracicaba-SP, das 07:00 às 16:00 horas.

11. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, após a emissão da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art. 57, inc. II da Lei Federal n.º 8.666/93.

12. PAGAMENTO DA FATURA

12.1. Conforme Resolução n.º 477/07 (Regulamento para a Prestação do SMP), da ANATEL, o pagamento poderá ser realizado com a utilização da Fatura emitida pela operadora, desde que a entrega do documento de cobrança ocorra com pelo menos 05 (cinco) dias de antecedência ao seu vencimento.

12.2. Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da

despesa, aquela será devolvida pelo Fiscal à contratada e o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento se reiniciará após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a contratante.

13. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

Fica responsável pelo SEMAE para fiscalização e gestão do contrato, bem como prestar toda assistência e orientação que se fizerem necessárias, a servidora Érika Giovanetti de Barros Oliveira, que poderá, junto ao representante da CONTRATADA, solicitar a correção de eventuais falhas ou irregularidades que forem verificadas, as quais, se não forem sanadas no prazo estabelecido, serão objeto de comunicação oficial à CONTRATADA, para aplicação das penalidades cabíveis.

Piracicaba, 12 de julho de 2022


Érika Giovanetti de Barros Oliveira
Encarregado de Equipe
SEMAE – Piracicaba