**TERMO DE REFERÊNCIA**

1. **OBJETO**
	1. Contratação emergencial de empresa especializada para prestação de serviços de telecomunicações na modalidade STFC, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, para atendimento aos Órgãos e Secretarias que fazem parte da estrutura administrativa da Prefeitura de Maceió, tendo como interveniente a SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO, de acordo com as normas e regulamentos específicos aplicáveis ao serviço, pelos contratos ou termos de concessão, permissão ou autorização celebrados entre as prestadoras de serviços e a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, em conformidade com as condições e especificações a seguir apresentadas neste Termo de Referência, visando a prestação dos seguintes serviços:
		1. **Telefonia Fixa Comutada – STFC** na modalidade Local, Longa Distância e Internacional para ligações originadas através de telefones fixos;
		2. **Telefonia Fixa Comutada**, destinada ao uso de 0800 (DDG);
2. **JUSTIFICATIVA**
	1. A solicitação tem o objetivo de suprir as necessidades dos órgãos da administração direta, indireta, autárquica e fundacional do Município de Maceió, por 12 meses ou até que finalize a licitação de telefonia fixa (processo nº 2100.28641/2017), em virtude da aproximação do encerramento do contrato atual nº 485/2018 e por se tratar de serviço essencial à execução das atividades funcionais dos Órgãos Municipais, possibilitando assim, o mesmo continuar cumprindo com qualidade as tarefas diárias.
3. **PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS DE EMPRESAS**
	1. Serão aceitas participações de empresas em consorcio, de acordo com o art. 33, seus incisos e parágrafos, e demais alterações da lei 8.666/93.
4. **VIGÊNCIA E EXECUÇÃO**
	1. O período de vigência e execução do Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da publicação do extrato do Contrato no Diário Oficial do Município, podendo ser prorrogado, a critério das partes e conforme a legislação em vigor.
5. **DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E VALORES ESTIMADOS**
	1. As despesas oriundas para contratação dos serviços correrão por conta de recursos do orçamento da SEMGE.
6. **ATENDIMENTO:**
	1. A empresa a ser contratada deverá disponibilizar atendimento especializado em Dados Móveis através de Call Center, com Discagem Direta Gratuita (0800), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
	2. Credenciar por escrito, junto a Contratante, um preposto (Gestor o Contrato) na cidade de Maceió, idôneo e com poderes de decisão para representar a Empresa a ser contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, bem como para auxiliar, se necessário, na instalação e configuração do serviço para seus usuários.
7. **REAJUSTE**
	1. Fica proibido o reajuste do valor do contrato no interregno de 12 (doze) meses, exceto nas hipóteses decorrentes do Art. 65, alínea “d” do inciso II da Lei Federal 8.666/93, devidamente comprovado.
	2. Em caso de reajuste, após o período mencionado no subitem acima, será utilizado como base o índice IST – Índice de Serviços de Telecomunicações, mediante comunicação prévia de no mínimo 30 dias corridos à Contratante
8. **GESTÃO DO CONTRATO**
	1. Para garantir maior racionalização e objetividade à administração do contrato de prestação do serviço de comunicação, a SEMGE e a empresa a ser contratada deverá indicar, oficialmente, no ato da assinatura do contrato, profissionais que os representarão, passando a atuar como Gestores do Contrato.
	2. Os gestores do contrato ficarão responsáveis pelas atividades de planejamento, coordenação e controle da execução de todo o projeto, além do acompanhamento do cumprimento dos prazos e metas estabelecidos, além da aprovação das faturas relativas à prestação dos serviços.
	3. Ao Gestor do (s) Contrato (s), nomeado pela SEMGE, caberá entre outras atribuições:
		1. Zelar para que as atividades a cargo da SEMGE sejam cumpridas dentro dos prazos estabelecidos;
		2. Acompanhar a execução dos serviços a cargo da empresa a ser contratada, permitindo, sempre que informado previamente, o acesso dos técnicos, bem como dos profissionais por ela subcontratados, às instalações da Prefeitura Municipal de Maceió, de modo a possibilitar a execução das implantações, ampliações e manutenções preventivas, a fim de fazer cumprir o objeto licitado;
		3. Abrir os chamados nos casos de manutenções corretivas;
		4. 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 empresa a ser contratada, às instalações da Prefeitura Municipal de Maceió;
		5. Zelar para que os profissionais alocados pela empresa a ser contratada para prestação dos serviços só tenham acesso às dependências da Prefeitura Municipal de Maceió, mediante apresentação de cartões de identificação profissional com fotografia e número de identidade;
		6. Manter registro das atividades relacionadas ao desenvolvimento do contrato;
		7. Agendar reuniões periódicas com a empresa a ser 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. Conferir pormenorizadamente os valores cobrados nas faturas emitidas pela empresa a ser contratada;
		9. Aplicar as penalidades regulamentares e contratuais com base no art. 86 da lei 8.666/1993, bem como as previstas neste Termo de Referência.
	4. À empresa a ser contratada, através do Gestor do Contrato por ela nomeado, caberá, entre outras responsabilidades:
		1. Assegurar o sigilo sobre as informações relativas à SEMGE e demais Órgãos e Secretarias que compreendem a estrutura administrativa da Prefeitura Municipal de Maceió;
		2. Zelar para que as atividades a cargo da Empresa a ser contratada sejam cumpridas dentro dos prazos estabelecidos;
		3. Assegurar a capacitação necessária das equipes responsáveis pela realização dos trabalhos;
		4. Acompanhar a execução dos serviços, solicitando, com antecedência, o acesso de seus técnicos, bem como dos profissionais subcontratados, às instalações da Prefeitura Municipal de Maceió, de modo a possibilitar a execução das implantações, ampliações e manutenções preventivas, a fim de fazer cumprir o objeto licitado;
		5. 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 Empresa a ser contratada, às instalações da Prefeitura Municipal de Maceió;
		6. Zelar pela permanente manutenção dos equipamentos que compõem o objeto do contrato, garantindo boas condições de funcionamento e providenciando todos os ajustes, reparos e substituições que se façam necessárias durante o período contratual.
		7. Zelar para que a remoção de quaisquer equipamentos em operação, quando necessária, seja comunicada previamente ao Gestor do Contrato nomeado pela SEMGE, como também os motivos de retirada, a previsão de retorna e a devolução para locais de origem.
		8. Garantir que todos os profissionais alocados para prestação de serviço à SEMGE apresentem cartões de identificação profissional com fotografia e número de identidade, para que tenham acesso às dependências da Contratante.
		9. Providenciar imediata substituição, ante a expressa manifestação escrita do Gestor do Contrato nomeado pela SEMGE, de quaisquer de seus profissionais encarregados da execução dos serviços, que não corresponderem aos princípios éticos, morais ou não possuam desempenho profissional adequado para a execução dos serviços.
		10. 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.
		11. Encaminhar mensalmente faturas com resumo dos valores relativos à prestação dos serviços de telecomunicações contratados.
		12. Manter registro das atividades relacionadas ao desenvolvimento do contrato.
		13. 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.
9. **FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO**
	1. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada, por representante, servidor público regularmente designado pela SEMGE, nos termos da Lei n 8666/93, e o que segue:

I - Competirá ao fiscal do contrato dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, de tudo dando ciência à autoridade competente, para as medidas cabíveis;

II - A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da fornecedora, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas e na ocorrência destas, não implica corresponsabilidade da Administração, ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da lei 8.666/1993.

1. **HABILITAÇÃO TÉCNICA**
	1. Apresentar atestado (s) ou declaração (ões) de capacidade técnica emitidos por órgão público ou empresa privada comprovando que a proponente já prestou ou presta serviço semelhante ao objeto ora licitado.
	2. Apresentar cópia do contrato de concessão ou termo de autorização para a prestação dos serviços objetos deste Termo de Referência.
2. **ESPECIFICIDADE DOS LOTES:**
	1. **Lote 01 –** Serviço de Telefonia Fixa Comutada –STFC nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Internacional para ligações originadas através de telefones fixos e banda larga para acesso a internet
	2. **Lote 02 -** Serviço de Telefonia Fixa Comutada, destinada ao uso de 0800 - DDG

**CARACTERÍSTICAS DO STFC LOCAL, LONGA DISTÂNCIA NACIONAL E INTERNACIONAL**

* + 1. O serviço de Telefonia Fixa Comutada nas modalidades Longa Distância Nacional Internacional, deverá ser prestado dentro das especificações e regulamentações da ANATEL.
		2. O serviço deverá estar disponível 24 horas por dia, 07 (sete) dias por semana.
		3. A empresa a ser contratada deverá fornecer o serviço habilitado para todos os terminais fixos de propriedade da CONTRATANTE, não sendo aceitas, sob qualquer hipótese, cobranças com valores diferentes ao contratado.

**PRAZOS DE ATENDIMENTO E PENALIDADES**

* + 1. As solicitações de serviços emitidas pelo Gestor do Contrato nomeado pela SEMGE deverão obrigatoriamente obedecer aos prazos máximos e penalidades conforme definidos a seguir, a contar da data de comunicação a ser realizada através de e-mail ou Call Center:

|  |  |
| --- | --- |
| Serviço | Prazo |
| Ativação dos Serviços | 10 dias corridos após publicação do contrato em Diário Oficial. |
| Reparo do Serviço (isolado) | 24 horas |
| Reparo do Serviço (Todos) | 2 horas |
| Entrega da fatura para pagamento | 15 dias de antecedência |
| Retificação de Faturas | 5 dias úteis |

* + 1. O não cumprimento dos prazos acima definidos acarretará na aplicação de penalidades, devendo o valor ser glosado em conta futura, limitada ao prazo de 2 (dois) meses:

|  |  |
| --- | --- |
| Serviço | Penalidade |
| Ativação | Não pagamento das faturas até sua respectiva retificação. |
| Reparo do Serviço (isolado) | 5% do consumo do mês anterior do terminal em questão, por dia de atraso. |
| Reparo do Serviço (todos) | 5% do consumo do mês anterior, a cada 2 horas de atraso. |
| Entrega de fatura para pagamento | Prorrogação sem juros e multas. |
| Retificação de Faturas | Prorrogação sem juros e multas. |

|  |  |
| --- | --- |
| Serviço | Prazo |
| Ativação | 15 dias corridos |
| Cancelamento | 5 dias corridos |
| Reparo do Serviço (isolado) | 8 horas |
| Reparo do Serviço (todos) | 2 horas |
| Mudança de Programação | 2 dias úteis |
| Mudança de Endereço | 15 dias corridos |
| Retificação de Faturas | 5 dias úteis |
| Entrega da Fatura para pagamento | 15 dias de antecedência  |

|  |  |
| --- | --- |
| Serviço | Penalidade |
| Ativação | 1 (uma) assinatura mensal por serviço. |
| Cancelamento | Não cobrança dos dias após o prazo. |
| Reparo do Serviço (isolado) | 10% do valor da assinatura mensal a cada 24 horas. |
| Reparo do Serviço (todos) | 5% do valor da assinatura mensal a cada 2 horas. |
| Mudança de Programação | Bloqueios: Isenção das ligações;Desbloqueios: 5% do valor da assinatura mensal a cada dia. |
| Mudança de Endereço | 5% do valor da assinatura mensal a cada dia. |
| Retificação de Faturas | Prorrogação sem juros e multas. |
| Entrega da Fatura para pagamento | Prorrogação sem juros e multas.  |

* + 1. O Gestor do Contrato cientificará a Empresa a ser contratada da aplicação das penalidades para que a Empresa envie a fatura deduzindo o valor das penalidades.
		2. Os prazos serão contados a partir do recebimento pela Empresa a ser contratada do comunicado oficial emitido pelo Gestor do Contrato, através de e-mail ou a partir da abertura dos respectivos chamados, que serão direcionados para o número DDG a ser informado pela Contratada, disponível 24 horas por dia, 07 (sete) dias por semana.
		3. Nos casos de manutenções corretivas, os chamados serão abertos diretamente pelos respectivos usuários.

**SISTEMA INTEGRADO DE TELEFONIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE MACEIÓ**

* + 1. O Sistema Integrado de Telefonia engloba o atendimento a todos os terminais privados fixos dos diversos Órgãos e Secretarias que fazem parte da estrutura administrativa da Prefeitura Municipal de Maceió e compreende a perfeita integração do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) com máxima flexibilidade e racionalização no uso dos serviços de comunicação. Deve-se garantir a discagem abreviada entre todos os terminais integrados do Sistema nas ligações locais, sem cobrança destas chamadas no limite da franquia.
			1. Todos os terminais fixos atualmente em uso pela Prefeitura Municipal de Maceió deverão ser portados e migrados para a Central Telefônica da Operadora.
			2. As especificações técnicas levam em conta todas as características apresentadas neste Edital e seus anexos, cobrindo os serviços de telefonia fixa integrados, e comunicação de dados para acesso à internet banda larga.

**CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO**

* + 1. O Serviço Telefônico Fixo Comutado deverá obedecer às seguintes características e premissas:
			1. Utilizar estrutura de comutação digital.
			2. Estar disponível acima de 99% do tempo de uso.
			3. As solicitações de serviços emitidas pelo Gestor do Contrato nomeado pela SEMGE deverão obrigatoriamente obedecer aos prazos máximos e penalidades conforme definidos a seguir:
			4. Os prazos serão contados a partir do recebimento pela Empresa a ser contratada do comunicado oficial emitido pelo Gestor do Contrato, através de e-mail ou a partir da abertura dos respectivos chamados, que serão direcionados para número DDG a ser informado pela Contratada, disponível 24 horas por dia, 07 (sete) dias da semana.
			5. Cada terminal fixo instalado nas unidades da Prefeitura Municipal de Maceió deverá ter associado a si uma linha da Operadora, cadastrada junto à Anatel, para permitir que todos os terminais recebam ou façam ligações.
			6. Os terminais receberão diretamente as chamadas a eles destinadas, sem a intermediação de telefonistas.
			7. A Empresa a ser contratada responderá pelo serviço de comutação digital imprescindível ao completamento de todas as chamadas originadas ou recebidas pelos terminais fixos, integrando os serviços.
			8. Deverá ser permitida a programação de bloqueio seletivo de chamadas, através da programação individual de qualquer um dos terminais, possibilitando ou não a realização de chamadas locais, para celulares locais, DDD e DDI, além de bloquear o recebimento de chamadas a cobrar. Deverá ser possível facultar ao usuário e ao órgão gerenciador programar o bloqueio/desbloqueio dessas funções através de senha individual por terminal.
			9. Deverão ser disponibilizados sem custos adicionais, no mínimo, os seguintes serviços:

• Chamada em Espera;

• Consulta;

• Conferência;

• Transferência em caso de "Não Responde";

• Transferência em caso de "Ocupado";

• Cadeado Eletrônico;

• Linha Direta ou Hot Line (ou similar) e

• Linha Executiva.

* + - 1. Todos os terminais fixos permitirão a utilização de serviços de fax e internet discada.
			2. A rede de acesso, interconexão entre a rede da Operadora e as unidades integrantes da Prefeitura Municipal de Maceió, é de responsabilidade da Empresa a ser contratada.
			3. As eventuais mudanças de endereço de terminais deverão ser executadas pelo fornecedor do serviço, compreendendo inclusive os serviços de rede externa eventualmente necessários, não possuindo custos adicionais para a Prefeitura Municipal de Maceió.
			4. Deverá ser disponibilizado sistema informatizado de acompanhamento de contas que, via internet e mediante cadastro prévio de usuário e senha, com garantia da preservação do sigilo das informações, possibilite o completo detalhamento dos valores cobrados. As informações deverão estar disponíveis no sistema imediatamente após o fechamento das faturas, possibilitando inclusive:
				1. Detalhamento das chamadas efetuadas, agrupadas por tipo de chamada;
				2. Formação de centros de custo;
				3. Individualização, por terminal, das chamadas efetuadas.
			5. As ligações locais originadas em telefones fixos para outros telefones fixos do grupo da Prefeitura Municipal de Maceió deverão ser feitas sem tarifação destas chamadas.

**CARACTERÍSTICAS DA INTERNET BANDA LARGA**

* 1. Deverá ser fornecido acesso à internet Banda Larga nas velocidades de 1 Mbps, 2 Mbps, 5 Mbps, 10 Mbps e 15 Mbps.
		1. É vedada a utilização de tecnologia wireless e satélite, devido às limitações físicas destas tecnologias.
		2. Não deverá exigir investimentos da Prefeitura Municipal de Maceió em aquisição dos equipamentos necessários ao fornecimento do serviço, devendo ser fornecidos pela Empresa a ser contratada, com garantia e previsão de imediata substituição em caso de mau funcionamento.
		3. As solicitações de serviços emitidas pelo Gestor do Contrato nomeado pela SEMGE deverão obrigatoriamente obedecer aos prazos máximos e penalidades conforme definidos a seguir:

|  |  |
| --- | --- |
| Serviço | Prazo |
| Ativação | 15 dias corridos |
| Cancelamento | 5 dias corridos |
| Reparo do Serviço (isolado) | 24 horas |
| Reparo do Serviço (todos) | 12 horas |
| Retificação de Faturas | 5 dias úteis |
| Entrega da Fatura para pagamento | 15 dias de antecedência  |

|  |  |
| --- | --- |
| Serviço | Penalidade |
| Ativação | 1 (uma) assinatura mensal por serviço. |
| Cancelamento | Não cobrança dos dias após o prazo. |
| Reparo do Serviço (isolado) | 10% do valor da assinatura mensal a cada 8 horas. |
| Reparo do Serviço (todos) | 5% do valor da assinatura mensal a cada 2 horas. |
| Retificação de Faturas | Prorrogação sem juros e multas. |
| Entrega da Fatura para pagamento | Prorrogação sem juros e multas.  |

* + 1. O serviço poderá ser disponibilizado utilizando-se dos ramais fixos da Prefeitura Municipal de Maceió.

**CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA, DESTINADA AO USO DE 0800 (DDG).**

* + 1. O serviço 0800 deverá ser disponibilizado pela empresa a ser contratada em linhas fixas a serem disponibilizadas pela Contratante.
		2. O serviço deverá estar disponível 24 horas por dia, 07 (sete) dias por semana.
		3. A empresa a ser contratada deverá fornecer o serviço sem custo de habilitação ou de manutenção mensal, devendo o mesmo possuir apenas os custos das ligações recebidas.
		4. A empresa a ser contratada deverá providenciar, se for o caso, a portabilidade dos atuais números 0800 da Administração Pública Municipal.
		5. A empresa a ser contratada deverá fornecer, mensalmente, relatórios estatísticos com os seguintes dados: total de chamadas, chamadas completadas (OK), chamadas perdidas por linhas ocupada (LO), chamadas perdidas por não responde (NR), chamadas perdidas por congestionamento na rede (CO), tempo médio de chamada (TMC), chamadas perdidas por desconexão (DSC) e chamadas perdidas por outros tipos de falhas (OU).
		6. A empresa a ser contratada deverá fornecer mensalmente fatura contendo data, hora e número originador da chamada.
		7. A empresa a ser contratada deverá facultar à Contratante os serviços de restrição de recebimento de ligações originadas através de telefones móveis, restrição por área (municipal, estadual ou nacional), agendamento ou ainda, a mudança de número, sem custo adicional.

**PRAZOS DE ATENDIMENTO E PENALIDADES**

* + 1. As solicitações de serviços emitidas pelo Gestor do Contrato nomeado pela SEMGE e deverão obrigatoriamente obedecer aos prazos máximos e penalidades conforme definidos a seguir, a contar da data de comunicação a ser realizada através de e-mail ou Call Center:

|  |  |
| --- | --- |
| Serviço | Prazo |
| Ativação | 15 dias corridos |
| Cancelamento | 5 dias corridos |
| Reparo do Serviço (isolado) | 8 horas |
| Reparo do Serviço (todos) | 2 horas |
| Alteração de Programação | 2 dias úteis |
| Entrega da Fatura para pagamento | 15 dias corridos  |
| Retificação de Faturas | 5 dias úteis |
| Fornecimento de Relatório | Até o quinto dia útil |

* + 1. O não cumprimento dos prazos acima definidos acarretará na aplicação de penalidades, devendo o valor ser glosado em conta futura, limitada ao prazo de 02 (dois) meses:

|  |  |
| --- | --- |
| Serviço | Penalidade |
| Ativação | 1% do valor médio mensal\* dos 0800’s instalados, por dia de atraso. |
| Cancelamento | Cancelamento das faturas. |
| Reparo do Serviço (isolado) | 10% da média diária\* de consumo do serviço, a cada 2 horas de atraso. |
| Reparo do Serviço (todos) | 10% da média diária\* de consumo do serviço, a cada 2 horas de atraso. |
| Alteração de Programação | 10% da média diária\* de consumo do serviço, a cada dia de atraso. |
| Entrega da Fatura para pagamento | Prorrogação sem incidência de multa e juros. |
| Retificação de Faturas | Prorrogação sem incidência de multa e juros. |
| Fornecimento de Relatório | 10% da média diária\* de consumo do serviço, a cada dia de atraso. |

* A média diária será calculada com base na fatura com vencimento imediatamente anterior ao descumprimento do nível do serviço.
	+ 1. O Gestor do Contrato cientificará a Empresa a ser contratada da aplicação das penalidades, para que a Empresa envie a fatura deduzindo o valor das penalidades.
		2. Os prazos serão contados a partir do recebimento pela Empresa a ser contratada do comunicado oficial emitido pelo Gestor do Contrato, através de e-mail ou a partir da abertura dos respectivos chamados, que serão direcionados para número DDG a ser informado pela Contratada, disponível 24 horas por dia, 07 (sete) dias da semana.
1. **DA PROPOSTA PARA TODOS OS LOTES**
	1. Deverá ser entregue em papel timbrado, com todas as suas páginas devidamente rubricadas e assinadas por seu (s) representante (s) legal (is).
	2. Deverá informar o número telefônico exclusivo da central de atendimento, bem como o e-mail para notificação de solicitações de serviços.
	3. Deverá informar o nome e números de telefones para contato do representante local na cidade de Maceió.
	4. Deverá conter declaração de que atende plenamente a todos os requisitos deste Termo de Referência e que concorda com todos os termos do presente certame.
	5. Deverá conter declaração de que os preços apresentados possuem todos os custos relativos aos encargos sociais e obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas da equipe empregada na execução dos serviços, bem como, impostos, taxas, emolumentos, seguros ou outros valores que indicam, direta ou indiretamente sobre os serviços ora contratados.
2. **PLANILHA DE PREÇOS**
	1. **LOTE 01 (Serviço de Telefonia Fixa Comutada –STFC nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Internacional para ligações originadas através de telefones fixos e banda larga para acesso à internet).**
		1. Deverá constar na Planilha de Preços conforme modelo abaixo:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| STFC LOCAL | Serviço | Quantidade Estimada Mensal [A] | Valor Unitário Mensal [B] | Valor Total Mensal [C] = [A] \* [B] | Valor Total Anual [D] = [C] \* 12 |
| Assinatura Terminal Fixo | 1400 |  |  |  |
| Minuto Fixo-Fixo Local | 216000 |  |  |  |
| Minuto Fixo-Móvel (VC1) | 36000 |  |  |  |
| Assinatura Banda Larga – 1 Mbps | 30 |  |  |  |
| Assinatura Banda Larga – 2 Mbps | 30 |  |  |  |
| Assinatura Banda Larga – 5 Mbps | 30 |  |  |  |
| Assinatura Banda Larga – 10 Mbps | 30 |  |  |  |
| Assinatura Banda Larga – 15 Mbps | 30 |  |  |  |
| (TOTAL STFC LOCAL) |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| STFC LDN | Serviço | Quantidade de Minutos Estimada Mensal [A] | Valor Unitário Mensal [B] | Período (Meses) [C] | Valor Total [A]\*[B]\*[C] |
| Minuto Fixo-Fixo para qualquer lugar do Brasil, exceto área local de Maceió | 3500 |  | 12 |  |
| Minuto Fixo-Móvel (VC2) | 300 |  | 12 |  |
| Minuto Fixo-Móvel (VC3) | 300 |  | 12 |  |
| STFC LDI | Minuto Fixo-Fixo para países do Mercosul | 10 |  | 12 |  |
| Minuto Fixo-Móvel para países do Mercosul | 10 |  | 12 |  |
| Minuto Fixo-Fixo para América do Sul, exceto Mercosul | 10 |  | 12 |  |
| Minuto Fixo-Móvel para América do Sul, exceto Mercosul | 10 |  | 12 |  |
| Minuto Fixo-Fixo para Estados Unidos | 10 |  | 12 |  |
| Minuto Fixo-Móvel para Estados Unidos | 10 |  | 12 |  |
| Minuto Fixo-Fixo para América do Norte, exceto Estados Unidos | 10 |  | 12 |  |
| Minuto Fixo-Móvel para América do Norte, exceto Estados Unidos | 10 |  | 12 |  |
| Minuto Fixo-Fixo para Países da zona do Euro | 10 |  | 12 |  |
| Minuto Fixo-Móvel para Países da zona do Euro | 10 |  | 12 |  |
| Minuto Fixo-Fixo demais países | 10 |  | 12 |  |
| Minuto Fixo-Fixo demais países | 10 |  | 12 |  |
|  | VALOR GLOBAL DO CONTRATO |
|  | (VALOR GLOBAL DO CONTRATO POR EXTENSO) |

* 1. **LOTE 03** **(Serviço de Telefonia Fixa Comutada, destinada ao uso de 0800 - DDG).**
		1. Deverá constar Planilha de Preços conforme modelo abaixo:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Serviço | Quantidade de Minutos Estimada Mensal [A] | Valor Unitário Mensal [B] | Período (Meses) [C] | Valor Total [A]\*[B]\*[C] |
| Minuto Fixo-Fixo Local | 30.000 |  | 12 |  |
| Minuto Móvel-Fixo Local (VC1) | 3.000 |  | 12 |  |
| Minuto Fixo-Fixo Estadual | 1.000 |  | 12 |  |
| Minuto Móvel-Fixo (VC2) | 200 |  | 12 |  |
| Minuto Fixo-Fixo Nacional | 500 |  | 12 |  |
| Minuto Móvel-Fixo (VC3) | 100 |  | 12 |  |
| VALOR GLOBAL DO CONTRATO |
| (VALOR GLOBAL DO CONTRATO POR EXTENSO) |

1. **PAGAMENTO**

	1. O pagamento será efetuado pela SEMGE, mediante apresentação da (s) fatura (s) mensal emitida pela contratada, onde deve conter detalhadamente os serviços efetivamente prestados e preços cobrados, e que será devidamente analisada e atestada pelo servidor ou setor indicado pelo Secretário de gestão, observando-se, ainda o que segue:
		1. Deverá ser disponibilizado espelho da fatura em meio eletrônico, em formato .xls ou similar podendo o mesmo ser fornecido através de ambiente web ou aplicativo próprio.
		2. A empresa a ser contratada deverá emitir fatura mensal, constando detalhadamente os serviços efetivamente prestados e preços cobrados.
		3. Em havendo erro na fatura ou circunstâncias que impeçam a liquidação das despesas, a empresa a ser contratada será oficialmente comunicada do fato pelo gestor do contrato, e a partir daquela data de pagamento ficará suspenso até que sejam providenciadas as mediadas saneadoras. O prazo para pagamento iniciar-se após a regularização da situação e reapresentação do documento fiscal, que deverá ser entregue à contratante num prazo mínimo de 15 (quinze) dias antes da data de seu vencimento sem qualquer ônus para a contratante. Caso seja acolhida a impugnação será emitida outra fatura.
		4. Nenhum pagamento será efetuado ao contratado, cuja condição de habilitação exigida no momento do certame esteja irregular, e enquanto pendente de liquidação ou qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade.
		5. Eventuais aplicações de penalidades deverão ter sua parcela glosada na conta do mês subsequente, mediante comunicação prévia da contratante.
		6. Não será permitida a utilização de co-billing ou cobrança compartilhada.
		7. Para racionalização do acompanhamento financeiro do contrato, a empresa a ser contratada deverá emitir 01 (uma) fatura mensal, relativa ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e ao serviço STFC destinado ao uso de 0800 - DDG, observando às seguintes condições:
		8. A fatura deverá ser entregue na sede da SEMGE, com prazo para vencimento não inferior a 15(quinze) dias após a data da efetiva entrega na Sede do Contratante;
		9. As faturas deverão conter resumo dos valores relativos à prestação dos serviços de comunicação contratados, inclusive com serviços de transmissão de dados banda larga, além dos impostos.
		10. A empresa a ser contratada deverá manter em funcionamento contínuo todos os acessos, ficando o bloqueio dos terminais condicionados à solicitação formal da contratante, ou ainda, em caso de falta de pagamento, mediante comunicação prévia formal à contratante de no mínimo 15 (quinze) dias.
2. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA (no que couber a cada lote)**
	1. Informar o número telefônico exclusivo da central de atendimento, que deverá atender ligações realizadas no território nacional, 24 horas por dia, sete dias por semana. (1-2-3)
	2. Manter em funcionamento continuo todos os acessos, ficando o bloqueio dos terminais condicionados à solicitação formal da contratante, ou ainda, em caso de falta de pagamento, mediante comunicação formal á contratante de no mínimo 15 (quinze) dias.
	3. Disponibilizar sempre a melhor tecnologia disponível na cidade de Maceió, ainda que seja necessária substituição dos equipamentos, devendo a mesma ocorrer sem ônus para a contratante.
	4. Responder por danos causados diretamente à contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços e reparos, garantidos o direito à ampla defesa.
	5. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, bem como, assegurar os direitos a cumprir todas as obrigações estabelecidas em regulamentações da ANATEL.
	6. Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados.
	7. Comunicar à contratante, por escrito qualquer anormalidade dos serviços e prestar os esclarecimentos necessários.
	8. Fica proibido de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste contrato, sem prévia autorização da contratante.
	9. Apresentar fatura correspondente aos gastos com o serviço contratado, constando relação numérica dos números dos acessos deste contrato e seus respectivos valores, bem como detalhamento e valor total de cada um dos acessos individualmente.
	10. Encaminhar por meio eletrônico o arquivo das despesas mensais dos acessos contratados sendo que essas despesas, necessariamente, deverão ser apresentadas de forma individual por aparelho habilitado e por fatura totalizadora, discriminando cada serviço individualmente. Os relatórios deverão ser entregues na sede da SEMGE, com prazo para vencimento da fatura não inferior a 15(quinze) dias após a data da efetiva entrega na sede da contratante.
	11. Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes dos danos, ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e seus prepostos, obrigando-se, outrossim, por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força de lei, ligadas ao cumprimento deste contrato.
	12. Prestar esclarecimentos sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolva independente de solicitação.
	13. Responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, resultante da execução do contrato.
	14. Aceitar, durante a vigência do contrato e nas mesmas condições pactuadas os acréscimos e supressões do objeto, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato, nos termos do parágrafo 1° do art. 65 da lei n°8.666/93 e alterações posteriores.
	15. Respeitar os prazos definidos neste Termo de Referência. O não cumprimento acarretará a aplicação automática da penalidade estipulada.
3. **OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:**
	1. Acompanhar e fiscalizar a execução deste contrato.
	2. Receber a fatura mensal correspondente aos serviços prestados e referente a quantidade de acessos disponibilizados, no período.
	3. Atestar a fatura mensal após conferência e ratificação dos serviços cobrados, encaminhando-a para pagamento e liquidação.
	4. Cobrar a entrega dos relatórios referentes à prestação de serviços discriminados no termo de referência, caso não sejam entregues no prazo fixado neste Termo de Referência.
	5. Notificar à empresa a ser contratada visando operacionalização do início da prestação do serviço solicitando a habilitação dos acessos e fornecimento dos equipamentos, quando for o caso.
	6. Notificar à empresa a ser contratada visando a correção de defeitos nas linhas de acesso.
	7. Prestar quaisquer esclarecimentos que venham a ser formalmente solicitados pela empresa a ser contratada e pertinente ao objeto do presente contrato.
	8. Aplicar as penalidades regulamentares e contratuais com base no art. 86 da lei 8.666/1993, bem como as previstas no subitem 8.2 deste termo de referência. (1-2-3)

Maceió, 26 de outubro de 2018

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Reinaldo Braga da Silva Junior

Secretário / SEMGE

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

João Geraldo de Oliveira Lima

Diretor de Tecnologia da Informação / SEMGE

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Felipe Gomes de Oliveira

Coordenador Geral de Controle e Acompanhamento de Serviços / SEMGE

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Jacson Luis Alves da Silva

Coordenador Geral de Contratação de Serviços e Aquisição de Produtos / SEMGE