

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO E DESCRIÇÃO DO SERVIÇO A SER CONTRATADO

O presente termo de referência tem como objeto o credenciamento de empresas especializadas na prestação de Serviços de Telefonia Móvel Local no âmbito do estado do Paraná, conforme descrição constante neste Termo, com as seguintes características:

- Transmissão de voz;
- Roaming nacional;
- Envio de SMS;
- Transmissão de dados (Acesso à Internet);
- Modalidade de pagamento pós-pago;
- Fornecimento dos terminais telefônicos móveis individuais e smartphones, pen-modens e tablets, para acesso à internet.

2. AREA DE ABRANGÊNCIA

A SANEPAR hoje atua em 345 municípios, e as quantidades estimadas são:

<u>Descrição</u>	<u>Quantidade</u>
Tablets Android	250
Smartphones Android Superior	500
Smartphones Android Geral	4250
Chips M2M	100

3. PERÍODO DO CONTRATO

O presente termo de referência possui a finalidade de definir e contratar empresas para Serviços de Telefonia Móvel Local pelo período de 1095 (um mil e noventa e cinco) dias de contrato, podendo ser renovado nos termos da legislação vigente.

4. CONSIDERAÇÕES GERAIS:

4.1. Glossário:

- **ANS:** Sigla utilizada para representar o acordo de níveis de serviço especificado no presente Edital, que se origina da expressão em inglês

“Service Level Agreement”, muito utilizada na contratação de serviços de telecomunicações.

- **Área de Operação do Serviço:** Área em que a operadora garante a qualidade dos serviços, excluindo-se áreas isoladas e não habitadas onde as peculiaridades geográficas do local (montanhas, por exemplo) impedem a regular prestação do serviço de telefonia celular.
- **GPS:** É um sistema de obtenção de coordenadas por meio de satélites. Sigla de Global Positioning System.
- **LDN:** Ligação de longa distância (interurbano).
- **Lista de Níveis de Recorrência:** Relação de nomes e informações de contato dos empregados da contratada. Esta relação deverá indicar os níveis hierárquicos superiores ao agente de contas responsável pelo atendimento da SANEPAR até o nível de diretor.
- **MMS:** Serviço de transmissão de mensagens multimídia. Sigla de Multimedia Messaging Service.
- **Pen-modems:** Mini modem 3G, 4G ou superior com conexão USB para acesso a internet móvel em Notebook ou PC.
- **RILC:** Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Sanepar.
- **SIM Card:** Cartão de circuito impresso do tipo utilizado para identificar, controlar e armazenar dados de telefones celulares. Sigla de Smart Interface Mobile Card.
- **Smartphone:** Telefone móvel que combina funções de voz com funções de computador, tais como: gerenciamento de e-mails, acesso a páginas da internet e utilização de programas com planilhas e editor de texto.
- **SMS:** Serviço de transmissão de informações através de mensagens de texto. Sigla de Short. Message Service.
- **Tablet:** Tipo de computador portátil, de tamanho pequeno, fina espessura e com tela sensível (touchscreen) para uso corporativo.
- **Tempo de Conversação:** É o tempo decorrido entre o atendimento da chamada e o seu término.

4.2. Novas Tecnologias:

4.2.1. Tecnologias da Contratada

A CONTRATADA deverá informar, avaliar e viabilizar testes junto à SANEPAR, a fim de identificar as vantagens técnico-econômicas do emprego de novas tecnologias disponibilizadas no mercado e que venham a contribuir na melhora do desempenho dos serviços.

4.2.2. Tecnologias da Sanepar

A CONTRATADA será informada com antecedência sobre a aplicabilidade e custos envolvendo novas tecnologias. O envolvimento da CONTRATADA neste assunto será precedido de

entendimento entre as partes. A SANEPAR assegura aos fornecedores a utilização de tecnologias homologadas que compõem sua infraestrutura.

5. ESCOPO DO FORNECIMENTO

A CONTRATADA deverá:

- Garantir a qualidade das ligações fornecidas, sem linha cruzada e sem queda de ligações;
- Garantir o sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas através do serviço desta contratação, no mínimo, dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- Fornecer os serviços atendendo às características técnicas exigidas em função das necessidades da SANEPAR;
- Fornecer informações, relatórios e arquivos com detalhes sobre as ligações, conforme o item "Informações dos Serviços Prestados", contido na sequência deste anexo;
- Manter processo de comunicação com a área gestora do contrato para informar antecipadamente todas as intervenções, programadas ou não, que venham a afetar de alguma forma as ligações originadas e/ou recebidas pela SANEPAR;
- Facilitar o processo de transição e ativação dos números, no caso de mudança de operadora, adequando a sua ativação e buscando minimizar qualquer impacto para a SANEPAR;

6. CARACTERÍSTICAS DO FORNECIMENTO

6.1. Serviços de voz e dados:

- A CONTRATADA deverá prover, a qualquer tempo, os recursos necessários para a execução do objeto, conforme a seguir:
- Fornecer os terminais telefônicos móveis, novos e sem uso, para utilização do serviço contratado, com atualização tecnológica conforme especificado no item 6.3, deste Termo. Substituindo-os a cada vinte e quatro meses a contar da data de sua habilitação, mediante aprovação da SANEPAR. A garantia contra defeitos de fabricação deverá vigorar pelo período de 12 meses a partir da data de sua entrega.
- Fornecer todos os acessórios necessários ao pleno funcionamento dos terminais telefônicos móveis, incluindo bateria, carregador bivolt, fone de ouvido e manual de utilização.
- Ao final do contrato ou em caso de substituição, os aparelhos ficarão em poder da contratante pelo período de 2 anos para fins de auditoria.

6.2. Serviço de Transmissão de Dados:

O serviço de transmissão de dados é utilizado para transmissão bidirecional de mensagens operacionais para as equipes de campo, as quais poderão ser via Internet pública ou Rede Privativa Virtual, a critério da SANEPAR.

- Essa função é realizada através de aplicativos desenvolvidos pela SANEPAR que serão instalados nos smartphones e tablets, cabendo à CONTRATADA viabilizar a disponibilização do meio de comunicação.
- A aplicação funciona da seguinte forma:
- Utilização contínua do canal, com smartphones e tablets permanentemente conectados;
- Sistema de varredura cíclica dos equipamentos, em períodos definidos pela SANEPAR;
- Pacotes de dados de tamanho variável;
- Além das características específicas de transmissão de dados, os smartphones deverão operar como terminais telefônicos móveis convencionais, atendendo às características de voz descritas no item 6.1 Serviços de Voz.
- Para fins de faturamento, o tráfego referente à transmissão de dados deverá ser medido em KB "kilo bytes", não devendo sofrer qualquer tipo de conversão para outra unidade.
- A CONTRATADA deverá prover, a qualquer tempo, os recursos necessários para a execução do objeto, conforme a seguir:
- Fornecer os terminais telefônicos móveis, novos e sem uso, para utilização do serviço contratado, com atualização tecnológica conforme especificado no item 6.3, deste Termo. Substituindo-os a cada vinte e quatro meses a contar da data de sua habilitação, mediante aprovação da SANEPAR. A garantia contra defeitos de fabricação deverá vigorar pelo período de 12 meses a partir da data de sua entrega.

6.3. Características mínimas dos smartphones e tablets a serem fornecidos.

6.3.1. Smartphone - Android Superior

. CARACTERÍSTICAS

PLATAFORMA

PROCESSADOR	Octa-Core ou superior
MEMÓRIA	8GB ou superior
ARMAZENAMENTO INTERNO	256GB ou superior
SISTEMA OPERACIONAL	Android
PLACA DE VIDEO	Mali-G76 ou superior / Adreno 640 ou superior

REDE

TECNOLOGIA	2G, 3G, 4G,5G ou superior
------------	---------------------------

TELA

TAMANHO	6,7 polegadas ou maior
TECNOLOGIA	Super AMOLED
RESOLUÇÃO	1080 x 2340 ou superior

CONECTIVIDADE

USB	USB 2.0 Tipo C ou superior
BLUETOOTH	5.0, A2DP, LE, aptX ou superior
GPS	A-GPS, GLONASS, BEIDOU, GALILEO, QZSS
WLAN	Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac/ax 2.4GHz+5GHz

HOMOLOGADO PELA ANATEL
COMPATÍVEL COM VMWARE
WORKSPACE ONE

6.3.2. Smartphone - Android Geral

CARACTERÍSTICAS

PLATAFORMA

PROCESSADOR	Octa-Core ou superior
MEMÓRIA RAM	6/8GB ou superior
ARMAZENAMENTO INTERNO	256GB ou superior
SISTEMA OPERACIONAL	Android em português brasileiro ou superior
PLACA DE VIDEO	Mali-G71 ou superior / Adreno 506 ou superior

REDE

TECNOLOGIA	2G, 3G, 4G, 5G ou superior
------------	----------------------------

TELA

TAMANHO	6.7 polegadas ou maior
TECNOLOGIA	Super Amoled
RESOLUÇÃO	1080 x 2340 ou superior

CONECTIVIDADE

USB	2.0 Tipo C ou superior
BLUETOOTH	5.0, A2DP, LE

GPS	A-GPS, GLONASS, BEIDOU, GALILEO, QZSS
WLAN	Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac

HOMOLOGADO PELA ANATEL
COMPATIVEL COM VMWARE
WORKSPACE ONE

6.3.3. Smartphone - Android Superior

CARACTERÍSTICAS

PLATAFORMA

PROCESSADOR	Octa-Core ou superior
MEMÓRIA RAM	4GB ou superior
ARMAZENAMENTO INTERNO	64GB ou superior
SISTEMA OPERACIONAL	Android 10 em português brasileiro ou superior

REDE

TECNOLOGIA	2G, 3G, 4G,5G ou superior
------------	---------------------------

TELA

TAMANHO	11 polegadas ou maior TFT/IPS / Amoled / Super
TECNOLOGIA	Amoled / OLED
RESOLUÇÃO	1920 x 1080 ou superior

CONECTIVIDADE

USB	2.0 Tipo C ou superior
BLUETOOTH	5.0, A2DP, LE ou superior
GPS	A-GPS, GLONASS, BEIDOU, GALILEO, QZSS
WLAN	Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac 2.4G+5GHz

HOMOLOGADO PELA ANATEL
COMPATIVEL COM VMWARE
WORKSPACE ONE

6.3.4. Exigências para os itens 6.3.1, 6.3.1 e 6.3.3

- Para o item tamanho será permitido variação de até 10% nos equipamentos a serem fornecidos.

- Fornecer, catálogos/prospectos elaborados e fornecidos pelos fabricantes dos equipamentos e softwares referentes às características descritas no item “b”. Também serão aceitas as especificações técnicas e operacionais dos equipamentos a serem fornecidos dos sites dos fabricantes devidamente identificados que o equipamento atende ao exigido no edital.
- No ato da entrega, os smartphones e tablets fornecidos, com seus respectivos manuais em português, serão submetidos à conferência e inspeção visual, podendo a SANEPAR recusá-los caso haja alguma divergência em relação ao especificado. Quaisquer interrupções dos serviços decorrentes desta recusa estarão sujeitas às penalidades constantes no Acordo de Níveis de Serviços.
- Fornecer certificado de garantia para os smartphones, tablets, baterias e acessórios fornecidos.

6.4. SERVIÇO DE INTERNET MÓVEL PARA PEN-MODENS

- Fornecimento sem custos adicionais pen-modem / USB, com “Quick Start” ou CD de instalação para conexão em Notebooks e PC, para acesso a Internet móvel através da tecnologia celular digital no padrão Quadriband, conforme a seguir:
- Cobertura de 3G, 4G ou que venha a substituir;
- Tráfego mensal ilimitado, podendo ter franquia de dados e redução de velocidade após consumo da franquia até fechamento do ciclo;
- Suporte a conexão VPN via protocolo IPSEC;
- Cobertura em todo território nacional, 24h por dia 7 dias por semana;
- Em caso de uso de “chip”, este deverá ser bloqueado para uso de voz em aparelhos celulares;
- Deverá ser compatível com Windows 10(ou superior), equipados com periféricos e softwares necessários, de forma que possibilitem o tráfego de dados de forma segura e satisfatória.

6.5. CARACTERÍSTICAS GERAIS

- Durante a vigência contratual CONTRATADA e CONTRATANTE poderão efetuar ampliações ou supressões de smartphones e tablets que se fizerem necessárias, obedecendo aos critérios estabelecidos no RILC, bem como as respectivas reservas técnicas, dentro dos prazos acordados com a SANEPAR, sujeitando-se às penalidades contidas no Acordo de Níveis de Serviço.
- Fornecer números telefônicos sem uso a mais de 3 (três) meses.
- A CONTRATADA deverá fornecer, acesso aos serviços de gestão via Web dos terminais telefônicos móveis, com no mínimo as seguintes características, dentre outras:
- Administrar o perfil de uso de cada linha;
- Identificação e configuração de perfil de uso para os usuários;

- Efetuar a programação capaz de selecionar código da operadora para a prestação de serviços de VC2 e VC3;
- Consulta de minutos VC1, VC2 e VC3;
- Controle de período de utilização;
- Controle de números liberados para ligação;
- Disponibilizar relatórios individuais em tela e impressos;
- Gerenciar senhas de acesso e serviços;
- Disponibilizar, os serviços de: caixa postal, desvio de chamadas, identificação de chamadas, chamadas em espera, conferência de chamadas, bloqueio de ligações ou recebimento de chamadas e bloqueio para ligações especiais tais como, 0300, 0500 e 102. A SANEPAR, a qualquer tempo, poderá solicitar o bloqueio parcial ou total destes serviços na quantidade de aparelhos que achar conveniente.
- Fornecer as linhas com bloqueio para recebimento de ligações a cobrar, desbloqueando-os quando solicitado (podendo ser via gestor web).
- Fornecer as linhas com bloqueio de roaming internacional
- Fornecer as linhas habilitadas para ligações de longa distância nacional.
- Fornecer as linhas com bloqueio para utilização de outro prefixo diferente da operadora
- A qualquer tempo a SANEPAR poderá solicitar o bloqueio de parte ou todo dos terminais telefônicos móveis contratados.

7. DESCRIÇÃO DETALHADA

A CONTRATADA deverá fornecer as quantidades solicitadas, além de fornecer informações sobre o desempenho dos serviços objeto deste contrato. A SANEPAR utilizará essas informações para seus estudos sobre desempenho, objetivando a contínua melhoria dos serviços prestados.

A distribuição das quantidades por operadora será proporcional de acordo com a disponibilidade dos serviços na área de utilização.

7.1. Planos ilimitados

7.1.1. Plano para Android Superior

- Valor R\$ 85,00
- 20 GB+20 de Internet
- Ligações ilimitadas para qualquer operadora de todo Brasil;
- Gestor Web Grátis
- Roaming Nacional
- Franquia para principais Apps sem descontar da franquia.

7.1.2. Plano para Android Geral e Tablet Android

- Valor R\$ 85,00
- 20GB +20 de Internet

- Ligações ilimitadas para qualquer operadora de todo Brasil;
- Gestor Web Grátis
- Roaming Nacional
- Franquia para principais Apps sem descontar da franquia.

7.1.3. M2M – 20 MB

- Valor R\$ 10,00

7.2. Arquivo de tráfego, detalhamento de chamadas, faturamentos e dados cadastrais:

Arquivo em formato Febraban (versão V3RO ou que venha a substituir), com sua respectiva descrição de registro, contendo informações da totalização do tráfego de todos os terminais contratados. Deverá ser entregue ou disponibilizado via WEB, obrigatoriamente, 15 dias antes da data de vencimento. Eventualmente a SANEPAR poderá solicitar o fornecimento desse arquivo antecipadamente, a fim de analisar situações específicas.

7.3. Registro de Relacionamento com a Central de Atendimento:

Fornecer à SANEPAR, quando esta solicitar, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, registro de queixas ou reclamações de acordo com o estabelecido pela resolução da ANATEL 316/2002, artigo 13, §§ 1 e 2.

8. TABELAS DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO – ANS – Conforme Resolução nº 477 da ANATEL

Para cumprir as exigências do objeto do presente contrato, a CONTRATADA deverá atender as obrigações da coluna "Requisito" nas Tabelas I e II, abaixo, sujeitando-se às penalidades indicadas na coluna correspondente. O valor resultante corresponde ao desconto que deverá ser aplicado na próxima nota fiscal/fatura a ser apresentada pela CONTRATADA.

TABELA I - Requisitos obrigatórios à operação contínua dos serviços

ANS	Requisito	Penalidade
1	Informar a ocorrência de interrupção programada com antecedência mínima conforme Resolução nº 477 da ANATEL.	2% (dois por cento) do valor mensal estimado do contrato, para cada ocorrência, com limite mínimo de R\$ 1000,00 (mil reais) por ocorrência.

2	Prestar esclarecimentos sobre qualquer aspecto de faturamento, técnico ou operacional deste contrato, quando solicitado, em até 48 (quarenta e oito) horas.	Para cada solicitação não atendida no prazo multa de R\$ 100,00 (cem reais) por dia de atraso.
3	Habilitar e desabilitar terminais telefônicos móveis, smartphones e tablets quando solicitado pela SANEPAR em até 1 (um) dia útil.	Para cada solicitação não atendida no prazo multa de R\$ 100,00 (cem reais) por dia de atraso, por terminal.
4	Repor equipamento (terminal telefônico móvel, smartphone, tablets ou SIM Card) considerado irrecuperável por outro idêntico em até 15 (quinze) dias.	Para cada anormalidade não atendida no prazo multa de R\$ 100,00 (cem reais) por dia de atraso por terminal.
5	Fornecer novos terminais telefônicos móveis, smartphones e tablets, em até 30 dias após a solicitação.	R\$ 20,00 (vinte reais) por terminal telefônico móvel e R\$ 50,00 (cinquenta reais) por smartphone, por equipamento e por dia de atraso.
6	Entregar as alterações do conteúdo ou do formato dos arquivos eletrônicos e relatórios no prazo acordado entre as partes.	Para cada alteração não atendida no prazo acordado multa de R\$ 100,00 (cem reais) por dia de atraso.

TABELA II - Requisitos obrigatórios para o aceite dos serviços

ANS	Requisito	Penalidade
1	Entrega dos terminais telefônicos móveis, smartphones e tablets nos prazos estabelecidos presente Termo de Referência	Multa de 0,02% (zero vírgula zero dois por cento) do valor total estimado do contrato, por dia de atraso, por equipamento.
2	A CONTRATADA deverá informar, até 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato, nome, função/cargo e telefone de contato de seus empregados constantes da lista de níveis de recorrência.	Multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) do valor total estimado do contrato, por dia de atraso.

OBS: Os serviços, imediatamente após considerados aceitos, passam a ser regidos pelos requisitos obrigatórios à operação contínua dos serviços constantes na TABELA I. As penalidades poderão ser cumulativas quando for o caso.

9. REINCIDÊNCIAS:

Na reincidência da mesma ocorrência, outras penalidades serão aplicadas, conforme segue:

- **Reincidência no Mesmo Mês:** A cada reincidência da mesma ocorrência no mesmo mês poderá resultar na aplicação das Penalidades constantes nas Tabelas I e II do presente anexo, até o limite de 3 (três). Acima desse limite, a CONTRATADA estará sujeita à rescisão contratual.
- **Reincidência no Mesmo Trimestre:** A cada reincidência da mesma ocorrência no mesmo trimestre, poderá resultar na aplicação das Penalidades constantes nas Tabelas I e II do presente anexo, até o limite de 5 (cinco). Acima desse limite, a CONTRATADA estará sujeita à rescisão contratual.
- **Reincidência no Mesmo Semestre:** A cada reincidência da mesma ocorrência no mesmo semestre, poderá resultar na aplicação das Penalidades constantes nas Tabelas I e II do presente anexo, até o limite de 6 (seis). Acima desse limite, a CONTRATADA estará sujeita à rescisão contratual.

10. Faturamento:

A CONTRATADA deverá entregar a fatura do serviço prestado em papel e em modo eletrônico, contendo todos os serviços prestados, ambos no formato Febraban (versão V3RO ou que venha a substituir), bem como folha rosto única com o valor total do mês.

As faturas e arquivos, em formato Febraban (versão V3RO ou que venha a substituir), deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA com os valores faturados daquele mês.

O pagamento será única e exclusivamente referente ao valor do plano.

O vencimento das faturas deverá respeitar um prazo mínimo de 15 (Quinze) dias após o seu envio/entrega.

Após recebimento dos arquivos e das faturas será feita análise das cobranças e posteriormente a quitação.

As faturas da CONTRATADA serão quitadas no vencimento apenas quando estiverem em conformidade com a análise técnica/financeira realizada pela CONTRATANTE. Em caso de não conformidade, a CONTRATANTE solicitará uma nova análise e ratificação

junto à CONTRATADA para posterior quitação de acordo com nova data de vencimento.

11. PRAZO PARA ASSINATURA DO CONTRATO (ORDEM DE SERVIÇO)

A empresa a ser contratada via inexigibilidade, terá 5 dias úteis após a comunicação digital (e-mail) para comparecer à Sanepar indicada no final deste termo de referência para assinar o contrato e caso não se apresente no prazo perderá o direito a contratação, sem prejuízo as sanções estabelecidas no RILC.

12. CONDIÇÕES GERAIS

A CONTRATADA deverá repassar para a Sanepar em 10 (dez) dias antes de cada distribuição de lote, em planilha eletrônica, a lista dos equipamentos (Tablets e Aparelhos Celulares) que relacione seus códigos e o números de série e IMEI.

A CONTRATADA deverá entregar os equipamentos na SANEPAR, na Gerência de Tecnologia da Informação – GTIN, na Rua Engenheiros Rebouças, 1376, Curitiba/PR, 30 dias contados da data de assinatura do contrato. O horário de recebimento dos Chips e aparelhos celulares, Tablets e Pen Mondem será das 08:30 às 11:00 e das 13:30 às 16:30 horas de 2ª a 6ª feira.

Caso dentro do lote entregue, 10% ou mais dos aparelhos não atendam aos requisitos do Edital ou estejam danificados, será cancelada a realização das tarefas nos demais equipamentos e todos relativos à entrega em questão serão devolvidos. A CONTRATADA ficará responsável pelos custos de transporte e com prazo máximo de 48 horas para substituição deste(s) equipamento(s).

O prazo de 24 meses para substituição dos aparelhos iniciará a partir da habilitação do equipamento, considerando inclusive os disponibilizados em contratos anteriores.