

ANEXO III

MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº/....., QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO E A EMPRESA

A União, por intermédio do MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco "K", na cidade de Brasília/DF, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 00.489.828/0003-17, neste ato representado pelo Senhor WALMIR GOMES DE SOUSA, Diretor de Administração, nomeado pela Portaria nº 1.625, de 03 de agosto de 2016, publicada no *DOU* de 04 de agosto de 2016, inscrito(a) no CPF nº 334.034.061-72, portador(a) da Carteira de Identidade nº 666.020, expedida pela SSP/DF, doravante denominada CONTRATANTE, e o(a) inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, em doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Sr.(a), portador(a) da Carteira de Identidade nº, expedida pela (o), e CPF nº, tendo em vista o que consta no Processo nº 05110.000550/2017-51 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, do Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 30 de abril de 2008 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº 15/2017, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviço telefônico de Discagem Direta Gratuita – DDG, na modalidade 0800, no sistema de tarifação reversa, e serviço de Discagem Direta a Ramal – DDR, ambos para chamadas locais, intra-regionais e inter-regionais, bem como o fornecimento de infraestrutura física e tecnológica completa necessária à disponibilização do serviço, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. DETALHAMENTO DO OBJETO:

1.2.1. Serviço que disponibiliza à CONTRATANTE oito números distintos de 0800 a receber chamadas originadas em todo o território nacional, sem ônus para o usuário chamador, pagas pela CONTRATANTE, e serviço de discagem de Central Telefônica para chamadas ativas, ambos com as características e facilidades constantes neste instrumento.

1.3. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.4. Objeto da contratação:

Grupo	Item	Descrição	Unidade de Medida	Qtd. Total (Anual)
Único	1	DDG – Instalação e Ativação dos Serviços	Serviço único (*)	2

2	DDG – Assinatura Mensal	Mensalidade	36
3	DDG - Tráfego de Chamadas FIXO-FIXO Local	Minutos de chamada	4.518.669
4	DDG - Tráfego de Chamadas FIXO-FIXO LDN	Minutos de chamada	26.128.008
5	DDG - Tráfego de Chamadas MOVEL-FIXO local	Minutos de chamada	1.197.342
6	DDG - Tráfego de Chamadas MOVEL-FIXO LDN	Minutos de chamada	10.131.662
7	DDR – Instalação e Ativação dos Serviços	Serviço único (*)	2
8	DDR – Assinatura Mensal	Mensalidade	36
9	Serviço DDR FIXO-FIXO Local	Minutos de chamada	370.948
10	Serviço DDR FIXO-FIXO LDN	Minutos de chamada	2.695.081
11	Serviço DDR FIXO-MOVEL Local	Minutos de chamada	9.905
12	Serviço DDR FIXO-MOVEL LDN	Minutos de chamada	9.023
13	DDR – Manutenção de Ramais	Mensalidade	36

(*) Excepcionalmente, em caso de rescisão do contrato com a Central de Atendimento (objeto de outro contrato), poderá a CONTRATANTE demandar nova execução deste serviço em outro endereço dentro do DF, qual seja o da nova contratada para prestação de serviços de Central de Atendimento. Essa Ordem de Serviço não poderá gerar custos adicionais para a CONTRATANTE além do próprio custo de instalação. Assim, a quantidade estimada correspondente a duas unidades para o item de instalação visa prever uma eventual excepcionalidade sem gerar descontinuidade do serviço.

1.5. A execução dos serviços somente será realizada sob demanda da CONTRATANTE.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 36 (trinta e seis) meses, com início na data de/...../..... e encerramento em/...../....., podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- 2.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.2. A Administração mantenha interesse na realização do serviço;
- 2.1.3. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração; e
- 2.1.4. A contratada manifeste expressamente interesse na prorrogação.

2.1.5. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.2. A administração deverá realizar negociação contratual para a redução e/ou eliminação dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido amortizados ou pagos no primeiro ano da contratação.

2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.4. O contrato não poderá ser prorrogado quando:

2.4.1. A CONTRATADA for declarada suspensão de contratar com este Órgão, ou tenha sido declarada inidônea pela Administração Pública;

2.4.2. A CONTRATADA tiver sido declarada inidônea no âmbito de qualquer órgão ou entidade da Administração Pública, seja na esfera federal, estadual, do Distrito Federal ou municipal, enquanto perdurarem os efeitos. Para tanto, a CONTRATANTE consultará o SICAF, o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis), e o Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php), em nome da empresa CONTRATADA e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

2.4.3. A CONTRATADA não mantiver, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

2.4.4. A CONTRATADA não concordar com a eliminação, do valor do contrato, dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido pagos ou amortizados no primeiro ano de vigência da contratação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1 O valor total da contratação é de R\$ (.....).

3.2 No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 20...., na classificação abaixo:

Gestão/Unidade:

Fonte:

Programa de Trabalho:

Elemento de Despesa:

PI:

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O pagamento será efetuado à CONTRATADA, de forma mensal no prazo de até 10 (dez) dias contados da data de aceite da fatura, de acordo com as exigências administrativas em vigor, atestada pela equipe de Fiscalização do contrato.

5.2. A Nota Fiscal/Fatura somente poderá ser emitida após o Gestor do Contrato autorizar o fechamento do período mensal, que deverá ocorrer por meio de acompanhamento dos Relatórios Mensais descritos neste DOCUMENTO; tal autorização deverá se utilizar de um mecanismo formal de comunicação previamente definido;

5.3. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser acompanhada das seguintes documentações:

5.3.1. Regularidade junto à Seguridade Social (CND), ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF) e às Fazendas Federal, Estadual e Municipal de seu domicílio ou sede, por meio de consulta on-line junto ao SICAF;

5.3.2. Documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, correspondentes ao mês do adimplemento da obrigação ou do mês anterior, quando não vencidas as referidas obrigações.

5.3.3. Constatada a irregularidade fiscal por meio de consulta on-line ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou a documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/93, a empresa será advertida, por escrito, para que no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, apresente a regularização fiscal junto ao SICAF, **sob pena de rescisão do contratual**;

5.3.4. O prazo para regularização poderá ser prorrogado, desde que a justificativa apresentada seja aceita pela CONTRATANTE.

5.3.5. Na hipótese de atraso do pagamento da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada, o valor devido pela CONTRATANTE será atualizado financeiramente, obedecendo à legislação vigente;

5.3.6. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão os mesmos restituídos à CONTRATADA para as correções necessárias, não respondendo o MP por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes;

5.3.7. Os relatórios mensais para verificação do cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço deverão ser gerados de forma a contemplar todas as informações a serem utilizadas nos mecanismos de cálculos, para efeito de aferição dos dados, para análise e posterior autorização do faturamento;

5.3.8. A CONTRATADA deverá atender o Nível Mínimo de Serviço contratado e ao cumprimento dos prazos estabelecidos pelos indicadores e na emissão de ordens de serviço;

5.3.9. O valor do pagamento será aquele apresentado na Nota Fiscal, conforme definido no contrato, descontadas as glosas.

6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE

6.1. O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do IST (Índice de Serviços de Telecomunicações), divulgado pela ANATEL em conjunto com a Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice que venha a substituí-lo, no caso de extinção, observados os preços praticados no mercado.

6.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

7.1. A CONTRATADA prestará garantia no valor de R\$ (.....), em uma das modalidades previstas no art. 56, § 1º, da Lei Nº 8.666/93, correspondente a 5% (cinco por cento) de seu valor total, no prazo de 10 (dez) dias, observadas as condições previstas no Edital.

7.2. A CONTRATADA deverá prestar garantia contratual, no prazo máximo de 10 dias úteis contados a partir da assinatura do contrato;

7.3. O valor da garantia permanecerá integral até o término da vigência do contrato. A reposição de seu valor, quando for o caso, será feita em até 10 (dez) dias, contados da data de recebimento da notificação da CONTRATANTE;

7.4. O valor da garantia reverterá, integralmente, em favor da CONTRATANTE, ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa da CONTRATADA, sem prejuízo da obrigação de ressarcimento das perdas e danos porventura verificados;

7.5. A CONTRATANTE poderá utilizar o valor da garantia prestada para descontar os valores referentes a eventuais multas aplicadas à CONTRATADA, bem como nos casos decorrentes de inadimplemento contratual, e de indenização por danos causados ao Patrimônio da União ou de terceiros, ocorridos nas suas dependências;

7.6. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após o término da vigência ou rescisão do contrato, desde que não haja pendências.

7.7. A CONTRATANTE fica autorizada a utilizar a garantia, para assegurar o pagamento de:

- a) Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA, durante a execução do contrato;
- c) Multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;
- d) Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA.

8. CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

8.1. São obrigações da CONTRATANTE:

8.1.1. Proporcionar todas as facilidades para a CONTRATADA desempenhar o fornecimento do objeto do presente Contrato, permitindo o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências, sempre que for necessário.

8.1.2. Manter um Gestor de contrato, responsável pela gestão contratual no que se refere ao acompanhamento financeiro, orçamentário e administrativo.

8.1.3. Fornecer à CONTRATADA todo tipo de informação interna essencial ao atendimento do objeto do presente Contrato.

8.1.4. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste Contrato.

8.1.5. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante o fornecimento do objeto do presente Contrato, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.

8.1.6. Aferir o correto cumprimento dos aspectos técnicos, gerenciais e administrativos do serviço prestado.

8.1.7. Notificar à CONTRATADA, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção.

8.1.8. Fornecer ao preposto da CONTRATADA as informações e esclarecimentos pertinentes ao desenvolvimento de suas atribuições, que eventualmente sejam solicitados.

8.1.9. Avaliar mensalmente metas e parâmetros de desempenho operacional e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, mantendo reuniões periódicas com os responsáveis pelos serviços prestados.

8.1.10. Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do Contrato.

8.1.11. Efetuar o pagamento pelos serviços prestados, nas condições e preços pactuados, à vista da nota fiscal/fatura, devidamente atestada pelo fiscal, depois de constatado o cumprimento de todas as formalidades e exigências do Contrato.

8.1.12. Obrigações do Órgão Gerenciador da Ata de Registro de Preços.

8.1.12.1 Efetuar o registro do LICITANTE fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;

8.1.12.2 Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, serviços ou preços registrados;

8.1.12.3 Aplicar as penalidades por descumprimento do pactuado na Ata de Registro de Preços;

8.1.12.4 Autorizar ou não o fornecimento de serviço para órgão que não participou do processo licitatório, verificando as condições de fornecimento de forma a evitar extrapolações aos limites estipulados para o presente Termo de Referência.

8.2 São obrigações da CONTRATADA:

8.2.1 Executar os serviços conforme especificações deste Contrato e de sua proposta, alocando os recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Contrato e em sua proposta.

8.2.2 Executar os serviços em conformidade com a programação estabelecida pela CONTRATANTE com eficiência, almejando atingir os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço deste Contrato.

8.2.3 Manter, durante o período de vigência do contrato, todas as condições que ensejaram a contratação, particularmente no que tange a regularidade fiscal, desempenho e capacidade técnica operativa, em compatibilidade com as obrigações assumidas.

8.2.4 Cumprir, rigorosamente, as condições deste Contrato e os compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE.

8.2.5 Assegurar o correto dimensionamento da capacidade de atendimento na Central de Atendimento, para os links de dados (SIP Trunk) de modo que a perda de chamadas por mês esteja dentro dos Níveis Mínimos de Serviço, conforme definido no Anexo "C" deste Contrato.

8.2.6 Acatar todas as orientações do setor competente da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização e orientação, prestando todos os esclarecimentos solicitados pelo fiscal contratual e atendendo às reclamações formuladas.

8.2.7 A CONTRATADA deverá disponibilizar, durante a vigência do contrato, um Preposto que servirá de contato único junto à CONTRATANTE para o bom andamento e cumprimento integral do objeto deste Contrato.

8.2.8 Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da formalização do Contrato.

8.2.8.1 A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos na condição anterior, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste Contrato, razão pelo qual a

CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE.

- 8.2.9 Comunicar por escrito à CONTRATANTE, por meio de ocorrência, qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços e prestar os esclarecimentos que julgar necessários, para que sejam adotadas as providências de regularização.
- 8.2.10 Assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados por seus empregados ou por terceiros sob sua responsabilidade, por negligência, imprudência ou imperícia, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, mesmo tendo a fiscalização da CONTRATANTE.
- 8.2.10.1 Na ocorrência dos casos previstos acima, a CONTRATADA notificará a CONTRATANTE, por escrito, sendo que será ressarcido o dano causado, dentro de 30 (trinta) dias, a contar da notificação ou apresentando recurso devidamente fundamentado sob pena de desconto na(s) fatura(s) ainda a receber.
- 8.2.11 Arcar com as responsabilidades resultantes da Lei Nº 8.666/93, e suas alterações, da Lei Nº 9.472/97 e do respectivo contrato de concessão ou termo de autorização assinado com a ANATEL.

9. CLÁUSULA NONA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

9.1. Aplicar-se-á multa compensatória no percentual de 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total do contrato, pela recusa em assiná-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, após regularmente convocada, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no Edital;

9.2. Em caso de inexecução do contrato, erro de execução, execução parcial (imperfeita), mora de execução, e inadimplemento contratual, a CONTRATADA ficará sujeita ainda, às seguintes penalidades:

9.2.1 Advertência;

9.2.2 Multas (que poderão ser recolhidas em qualquer agência integrante da Rede Arrecadadora, por meio de Guia de Recolhimento da União – GRU, a ser preenchida de acordo com instruções fornecidas pela CONTRATANTE):

- a) Multa moratória de 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, pela recusa da licitante adjudicatária em assinar a Ata de Registro de Preços e Contrato, e não apresentar a documentação exigida no Edital para sua celebração, nos prazos e condições estabelecidas, caracterizando o descumprimento total da obrigação assumida, com base no art. 81 da Lei nº 8.666, de 1993, independentemente das demais sanções cabíveis;
- b) Multa compensatória 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, pela inexecução parcial, total ou execução insatisfatória do contrato e pela interrupção da execução do contrato sem prévia autorização da Contratante, aplicada em dobro na sua reincidência, independentemente das demais sanções cabíveis;
 - a. Uma vez definida as condições deste item, o valor da multa não se acumulará com aquelas previstas para o item 9.11;
 - b. Entende-se por inexecução parcial indisponibilidades que caracterizem a não prestação de serviços, ou seja, mais de três ocorrências do mesmo tipo durante um mês conforme indicadores definidos no anexo “C”.
- c) Multa moratória de 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato por descumprir ou infringir qualquer das obrigações estabelecidas nos demais itens referentes a Obrigações da Contratada, estabelecidos neste Termo de Referência, aplicada em dobro na sua reincidência, independentemente das demais sanções cabíveis;
- d) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar no âmbito do MP, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

- e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior.

9.3. No processo de aplicação de penalidades é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa;

9.4. A incidência das glosas advindas do descumprimento do Nível Mínimo de Serviço poderá ser aplicada juntamente com as sanções e penalidades, facultada a defesa prévia do interessado no respectivo processo, no prazo de cinco (05) dias úteis;

9.5. Os valores de multas e de glosas não pagos serão descontados da garantia prestada pela Empresa;

9.6. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada administrativamente e/ou judicialmente;

9.7. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, sem prejuízo das multas previstas neste Contrato e das demais cominações legais;

9.8. A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, dar-se-á pela autoridade máxima do órgão CONTRATANTE nos termos do art. 87 da Lei nº 8.666/1993;

9.9. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e no caso de impedimento de licitar e contratar com o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, a licitante será descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas neste Contrato e nas demais cominações legais;

9.10. A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração dar-se-á nos termos do artigo 87, IV e § 3º da Lei nº 8.666 de 1993;

9.11. TABELA DE GRAU DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.15.1 Além das sanções previstas anteriormente, a CONTRATADA estará sujeita aos critérios de sanções abaixo, conforme o grau corresponde:

GRAUS DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA
01	Advertência escrita
02	Multa de 0,3% sobre o valor a ser pago pelo serviço autorizado
03	Multa de 0,5% sobre o valor a ser pago pelo serviço autorizado
04	Multa de 0,5% sobre o valor do contrato

9.15.2 As glosas nos pagamentos a que se sujeita a CONTRATADA terão como referência a tabela abaixo:

REFERÊNCIA PARA GLOSA	
DESCRIÇÃO DA REFERÊNCIA	GRAU POR OCORRÊNCIA
Não iniciar o serviço no prazo definido na OS	01
Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados	03

Acumular 3 (três) advertências no período de 6 (seis) meses	02
Acumular 5 (cinco) advertências no período de 12 (doze) meses	03
Na hipótese de descumprimento da Garantia de serviços	03
Não apresentar documentação exigida da empresa	01
Deixar de prestar quaisquer informações solicitadas no prazo estipulado	01
Deixar de realizar transição plena do contrato	04

9.15.3 O valor total das multas a serem aplicadas no mês de apuração será agrupado por ITEM deste Contrato e demonstrada a base de cálculo, o percentual da multa e o valor da multa aplicada de modo a evidenciar, com clareza, o valor da penalidade ITEM a ITEM.

9.15.4 A base de cálculo sobre a qual será aplicado o percentual da multa deverá levar em conta o valor do serviço do ITEM deste TR no mês de apuração. Exemplificando, se a equipe de fiscalização detectar que deverá haver uma multa de 3% sobre os serviços do ITEM 1, a base de cálculo será o valor total do ITEM 1 a ser faturado naquele mês de apuração. Analogamente, se os serviços referentes aos itens 1 a 4 (0800) entraram em situação de sanção, a base de cálculo será os 4 ITENS associados ao 0800; ainda assim, o valor a ser glosado deverá ser representado ITEM por ITEM.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

10.1. Os serviços a serem contratados devem disponibilizar um número 0800 fixo, ativo 24h/dia, para receber chamadas dos usuários interessados em utilizar os serviços da Central de Atendimento, que é objeto de outro contrato.

10.2. Da mesma forma, os serviços a serem contratados para DDR devem disponibilizar um número fixo, ativo 24h/dia, com capacidade para realizar até 50 chamadas simultâneas por meio dos serviços da Central de Atendimento.

10.3. O serviço DDG deverá estar apto a receber chamadas com tarifação reversa originadas de:

- a) Telefones fixos locais
- b) Telefones fixos de longa distância (Regiões I, II e III)
- c) Telefones móveis locais
- d) Telefones móveis de longa distância (VC1, VC2 e VC3)

10.4. Da mesma forma, o serviço DDR deverá estar apto a realizar chamadas para:

- a) Telefones fixos locais
- b) Telefones fixos de longa distância (Regiões I, II e III)
- c) Telefones móveis locais
- d) Telefones móveis de longa distância (VC1, VC2 e VC3)

10.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar os serviços no endereço da prestadora de serviço de Central de Atendimento, que se localiza em:

10.5.1 Setor de Rádio e Televisão Sul - Quadra 701 - Bloco I - Ed. Palácio da Imprensa 4º Andar
- Brasília-DF CEP: 70340-905

10.6. A CONTRATADA deverá observar os horários e datas de pico de uso para adequar sua infraestrutura de modo a garantir os indicadores definidos nos Níveis Mínimos de Serviço deste documento.

10.7. Deverá ser disponibilizado um Painel de Gestão para que a equipe de fiscalização do contrato possa controlar as chamadas, com a aplicação de filtros da origem e destino das chamadas, podendo

defini-las por região, estado, tipo de serviço (móvel ou fixo) ou outro critério exigido da natureza do serviço prestado.

10.7.1 Deverá ser fornecido treinamento para o uso adequado desse painel pela equipe de fiscalização do contrato.

10.7.2 O prazo para atualização das informações e alterações geradas no painel de gestão é de até três dias úteis;.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E SEU RECEBIMENTO

11.1. Os serviços a serem contratados serão prestados mediante abertura de OS mensal, gerada em até cinco dias antes da vigência do referido mês, a qual estimará o volume de chamadas que espera ser recebido para cada tipo de serviço dentro do período de execução da OS.

10.1.1 Em caso de já existir OS aberta para determinado mês, poderá ser aberta uma nova OS que sobrescreverá a primeira até o prazo definido no item anterior.

11.2. A prestação do serviço é continuada durante todo o período da OS.

11.3. Quando o quantitativo autorizado na OS para cada item for excedido, a equipe de fiscalização do contrato deverá apresentar a justificativa do volume excedente no Termo de Aceite dos serviços.

11.4. Ao final do mês, a CONTRATADA apresentará relatório detalhando o tráfego de chamadas dentro do período da OS, além de apresentar o agrupamento por tipo de serviço (itens contratados), de modo a evidenciar o valor do serviço a ser pago no mês.

11.5. Além do relatório do tráfego, deverão ser apresentadas, também, informações estatísticas das chamadas recebidas, identificando origem, horário, tipo de ligação e outras informações definidas neste documento e em acordos posteriores entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

11.6. Os serviços serão recebidos provisoriamente ao final do período da OS pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante o recebimento dos relatórios mensais fornecidos pela CONTRATADA. A equipe de fiscalização fará a verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Contrato e na proposta.

11.7. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Contrato e na proposta. A rejeição poderá se dar como consequência da análise dos relatórios fornecidos pela CONTRATADA, quando a equipe de fiscalização detectar incompatibilidade com a disponibilidade ou qualidade das chamadas de que tenha tomado conhecimento por meio das avaliações de qualidade. Em caso de rejeição, não há como a CONTRATADA corrigir, refazer, ou substituir os serviços, a qual estará sujeita à aplicação de penalidades, salvo acordo entre as partes.

11.8. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

11.8.1 Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo. Caso haja divergência detectada depois do aceite, o valor poderá ser ajustado em OS's posteriores por meio de glosa.

11.9. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

11.10. Eventuais manutenções na rede que venham a causar interrupção do serviço devem ser feitas entre as 23:00 e as 5:00, horário que causa menos impacto aos serviços da Central de Atendimento. Isso não impede o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço – NMS definidos no ANEXO “C” deste Contrato.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. Os serviços serão avaliados a partir dos Relatórios definidos neste Contrato como obrigação da empresa para comprovação de produto entregue.

12.2. Os INDICADORES de qualidade dos serviços estão detalhadas nos NMS definidos no ANEXO “C” deste Contrato.

12.3. Para apuração dos indicadores, a CONTRATADA deverá fornecer, mensalmente, os relatórios especificados no item 2.2.5 do ANEXO “B” deste Contrato.

12.4. Além disso, pesquisas de satisfação apontarão situações de indisponibilidade que serão encaminhadas à contratada por meio da equipe de fiscalização do contrato.

12.5. Pesquisas de satisfação apontarão situações que indiquem a qualidade das chamadas realizadas; situações de insatisfação serão encaminhadas à contratada por meio da equipe de fiscalização do contrato.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

13.1. Todo material, equipamento ou qualquer outro tipo de investimento necessário à implantação e à boa execução dos serviços será de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – PRAZOS DE EXECUÇÃO

14.1. O prazo para disponibilização dos serviço DDG-0800 e DDR para uso pela contratada do serviço de Central de Atendimento é de 30 (trinta) dias úteis após assinatura do contrato para tornar o serviço 100% funcional, incluindo todos os recursos contratados.

14.2. Os demais serviços não dependem da prestação direta do serviço; serão pagos mediante a disponibilização do serviço e na medida do uso pelos usuários do serviços 0800 e DDR, portanto, os serviços devem estar disponíveis por todo o dia dentro do período da OS.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA SUBCONTRATAÇÃO

15.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 40% (quarenta por cento) do valor total do contrato, nas seguintes condições:

14.1.1 É vedada a sub-rogação completa ou da parcela principal da obrigação.

14.1.2 É vedada a subcontratação, cessão ou transferência total ou em parte do presente contrato para empresas que não pertençam ao grupo econômico da CONTRATADA.

15.2. A subcontratação depende de autorização prévia da Contratante, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto;

15.3. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação:

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÃO SUBJETIVA

16.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

17.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, devendo ser exercido por servidores designados pelo CONTRATANTE nos termos da Lei n.º 8.666/1993 e da Instrução Normativa n.º 02/2008/SLTI/MP e atualizações, especialmente, desta última, observado o art. 31 a 35, e o que segue:

- a) Fiscalizar e acompanhar a execução dos serviços de atendimento;
- b) Analisar as planilhas e relatórios de prestação de serviços mensais;
- c) Definir estratégias de atuação da CONTRATADA, dentro de suas responsabilidades e competências;
- d) Verificar a disponibilização da infraestrutura necessária à operacionalização dos serviços de atendimento;
- e) Auditar os relatórios de atendimento fornecidos pelos sistemas e pela CONTRATADA, assim como as pesquisas de satisfação do usuário;
- f) Promover a fiscalização da operação do serviço, indicando as irregularidades à CONTRATADA, para tempestiva adoção de medidas corretivas; e
- g) Proceder ao registro das ocorrências e adotar as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no Contrato.

17.2. A ausência de comunicação por parte da CONTRATANTE, referente à irregularidade ou falhas, não exime a CONTRATADA das responsabilidades determinadas neste Contrato.

17.3. A CONTRATADA permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização, durante a vigência do Contrato, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e aos serviços em execução, e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização.

17.4. À CONTRATANTE é facultado o acompanhamento de todos os serviços objeto deste Contrato, juntamente com representante credenciado pela CONTRATADA.

17.5. Competirá ao Gestor e aos Fiscais do contrato dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, de tudo dando ciência à autoridade competente, para as medidas cabíveis.

17.6. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, 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 acordo com o art. 70 da Lei Nº 8.666/1993.

17.7. O Gestor e os Fiscais do Contrato anotarão, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando horário, dia, mês e ano, bem como o(s) nome(s) de funcionário(s) eventualmente envolvido(s), determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente, para as providências cabíveis.

17.8. Para acompanhamento permanente da prestação dos serviços, avaliação de desempenho e diretriz de atuação da CONTRATADA, deverão ser realizadas reuniões a cada 3 meses com a participação da equipe da CONTRATADA, equipe da CONTRATANTE e preposto do contrato, acompanhado do gerente ou coordenador. A data de realização de cada reunião será definida pela CONTRATANTE e comunicada pelo Gestor e os Fiscais de contrato com antecedência de 15 (quinze) dias, e será realizada obrigatoriamente em Brasília, na sede da CONTRATANTE.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – ACORDOS DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS E INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO

18.1. Em atendimento às diretrizes dispostas na Instrução Normativa STI/MP Nº 02, de 30 de abril de 2008, a equipe responsável pela fiscalização do contrato irá monitorar e medir os níveis de serviço e

garantir que o NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS sejam mantidos durante um período de tempo - mensal, trimestral ou semestral - com base nos parâmetros que orientam a medição do tipo de serviço contratado.

18.2. Segundo a IN STI/MP Nº 02/2 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) é um ajuste escrito, anexo ao contrato, entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento. Para este Termo de Referência, serão considerados os NMS e Indicadores definidos no Anexo "C" deste Contrato.

18.3. Um modelo de contratação baseado em NMS exige competência para gerenciar o risco do negócio. O gerenciamento dos riscos do negócio começa com a clara compreensão e revisão de objetivos comuns bem antes de assinar um acordo. Algumas das principais características que um prestador de serviços deve proativamente procurar, antes da assinatura do acordo, são a capacidade e competência para executar o projeto, gestão de projeto rigorosa, gestão de risco e mudanças de alinhamento.

18.4. A frequência de aferição e avaliação dos níveis mínimos de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar o Relatório Gerencial de Serviços, emitido no sistema de controle das demandas, apresentando-o ao MP até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Constarão minimamente nesse relatório todas as entregas homologadas no mês de referência, com suas respectivas datas previstas e realizadas, além da quantidade de pontos de função entregues.

18.5. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes na reunião inicial do Contrato.

18.6. Os primeiros 60 dias de execução contratual serão considerados como período de adaptação, na qual os NMS serão medidos para acompanhamento da evolução, mas não haverá aplicação de qualquer penalidade.

18.7. O Valor do serviço será calculado da seguinte forma:

$$\text{VTS} = \sum_{[\text{TpServ}]} (\text{QtMin}_{[\text{TpServ}]} * \text{VrMin}_{[\text{TpServ}]}) - \text{VrPenalidades}$$

- VTS = Valor Total do Serviço;
- TpServ = o Tipo de Serviço prestado (um para cada ITEM a ser contratado neste certame);
- \sum_{TpServ} = Somatório do valor de cada Tipo de Serviço no mês da apuração;
- $\text{QtMin}_{\text{TpServ}}$ = Quantidade de Minutos Utilizados do Tipo de Serviço;
- $\text{VrMin}_{\text{TpServ}}$ = Valor do Minuto contratado para o Tipo de Serviço;
- VrPenalidades = Valor das penalidades aplicadas no mês de apuração.

18.8. Entende-se por minuto utilizado o tempo entre o atendimento da chamada pela central de atendimento e o encerramento da chamada.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E DA ADEQUAÇÃO

19.1. O controle de qualidade será baseado na avaliação dos NMS dos produtos entregues, conforme detalhado no ANEXO "C" deste Contrato.

19.2. Os principais instrumentos de controle a serem utilizados são as Ordens de Serviços (OS) e os relatórios fornecidos pela CONTRATADA, conforme especificações deste Contrato.

19.3. A CONTRATANTE poderá, se julgar necessário, realizar, a qualquer tempo, inspeções e diligências a fim de garantir que a CONTRATADA esteja em condições de fornecer os produtos/serviços pretendidos de acordo com a qualidade exigida pela CONTRATANTE e em conformidade com as especificações e definições deste Contrato.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

20.1. A Central de Atendimento terá horário variado para execução dos seus serviços considerando as necessidades individuais de cada sistema.

20.2. O serviço objeto desta contratação não implica intervenção humana direta na sua execução; implica a disponibilização de serviço de telefonia.

20.3. Considerando a necessidade variável e a forma de prestação do serviço ora contratado, os serviços devem ser executados 24x7, ou seja, o número 0800 deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. A contratada da Central de Atendimento irá configurar a URA conforme necessidade do contrato, atendendo a todas as ligações, mesmo aquelas ocorridas fora do horário de atendimento.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO PLANO DE TRANSIÇÃO

21.1. O período de transição corresponde ao período compreendido entre o encerramento do contrato e o início de novo contrato, em caso de necessidade de continuação dos serviços, ou sua descontinuidade por completo.

21.2. Considerando a natureza dos serviços desta contratação, não há o que se falar de encerramento das atividades iniciadas dentro do período de vigência contratual. Alcançado o termo do contrato, os serviços serão imediatamente cancelados.

21.3. Para a transição contratual, o MP exige que a CONTRATADA preserve a exclusividade do número 0800 e do número DDR contratados por um período de até 6 (seis meses) contados do encerramento contratual, de modo que seja possível realizar a portabilidade desse número para uma eventual nova operadora que venha a suceder os serviços. Durante esse período, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma gravação a ser definida pelo MP avisando os usuários sobre a suspensão dos serviços.

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – PORTABILIDADE DE CÓDIGO DE ACESSO

22.1. Conforme a Resolução Nº 426, de 9 de dezembro de 2005, código de acesso é conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em plano de numeração, que permite a identificação de assinante, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado.

22.2. Ainda segundo a Resolução Nº 426, portabilidade de código de acesso é a facilidade de rede que possibilita ao assinante de serviço de telecomunicações manter o código de acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço, na forma da regulamentação específica.

22.3. Portanto, código de acesso é um código único que identifica um número telefônico, o qual pode ser portátil entre operadoras.

22.4. A CONTRATADA deve assegurar o direito do assinante à portabilidade de código de acesso, no prazo e condições definidos na Resolução da ANATEL Nº 426/2005.

22.5. A portabilidade numérica é a facilidade que possibilita ao cliente de serviços de telefonia manter o número do telefone 0800 e DDR a ele designado, independentemente da operadora do serviço a que esteja vinculado.

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – RESCISÃO

23.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

23.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

23.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

23.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

23.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

23.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

23.4.3. Indenizações e multas.

24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – VEDAÇÕES

24.1. É vedado à CONTRATADA:

24.1.1. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

24.1.2. Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

25. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – ALTERAÇÕES

25.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

25.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

25.2.1. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados pela ata de registro de preços, inclusive o acréscimo de que trata o § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

25.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

26. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

26.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

27. CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

27.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

28. CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – FORO

28.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária do Distrito Federal - Justiça Federal.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

....., de..... de 20.....

Representante legal da CONTRATANTE

Representante legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS

ANEXO "A" DO CONTRATO
PERFIL DE TRÁFEGO

1. Previsão de consumo total do DDG

SERVIÇOS DDG

Origem das ligações	Total com Margem	Total de Minutos	SIASG	SPU	SISP	SICONV	SCDP	OUVIDORIA	CENTRAL
Ligações locais de telefone fixo	4518669,48	3.765.558	225028,695	7866	936360	56895	315420,84	8640	699127,6536
Ligações locais de telefone móvel	1197342,89	997.786	225028,695	7866	55080	56895	22530,06	0	154656,2808
Ligações interurbanas de telefone fixo	26128008,43	21.773.340	3825487,815	133722	55080	967215	709696,89	99360	351722,412
Ligações interurbanas de telefone móvel	10131662,76	8.443.052	225028,695	7866	55080	56895	78855,21	0	64249,6536
Totais:	41.975.683,56	34.979.736,30	4500573,9	157320	1101600	1137900	1126503	108000	1269756

Origem das ligações	Total com Margem	Total de Minutos	SIGEPE	PEN	DEPEX	SIORG	INOVA	DTI
Ligações locais de telefone fixo	4518669,48	3.765.558	628848	161246,25	2052	308340	410144,5	5589

Ligações locais de telefone móvel	1197342,89	997.786	0	32249,25	2052	25695	410144,5	5589
Ligações interurbanas de telefone fixo	26128008,43	21.773.340	7231752	322492,5	34884	154170	7792745	95013
Ligações interurbanas de telefone móvel	10131662,76	8.443.052	0	128997	2052	25695	7792745	5589
Totais:	41.975.683,56	34.979.736,30	7860600	644985	41040	513900	16405778	111780

2. Previsão de consumo total do DDR

SERVIÇOS DDR

Origem das ligações	Total com Margem	Qtd. Minutos	SIASG	SPU	SISP	SICONV	SCDP	OUVIDORIA	CENTRAL
Ligações locais de telefone fixo	370948,47	309.124	5754,435	3283,2	48060	9720	9504	0	40446,2916
Ligações locais de telefone móvel	9905,53	8.255	908,595	547,2	540	1080	216	0	3930,2172
Ligações interurbanas de telefone fixo	2695081,39	2.245.901	59058,675	33926,4	4860	20520	21924	0	25487,8308
Ligações interurbanas de telefone móvel	9023,77	7.520	908,595	547,2	540	1080	756	0	1667,6604
Totais:	3.084.959,16	2.570.799,30	66630,3	38304	54000	32400	32400	0	71532

Origem das ligações	Total com Margem	Qtd. Minutos	SIGEPE	PEN	DEPEX	SIORG	INOVA	DTI
Ligações locais de telefone fixo	370948,47	309.124	178815,6	5597,25	4,95	6480	0	1458
Ligações locais de telefone móvel	9905,53	8.255	0	329,25	1,35	540	0	162
Ligações interurbanas de telefone fixo	2695081,39	2.245.901	2056379,4	12511,5	55,35	3240	0	7938
Ligações interurbanas de telefone móvel	9023,77	7.520	0	1317	1,35	540	0	162
Totais:	3.084.959,16	2.570.799,30	2235195	19755	63	10800	0	9720

**ANEXO “B” DO CONTRATO
DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS**

1. DEFINIÇÕES

1.1. De acordo com a legislação vigente, para os efeitos deste Termo de Referência serão adotadas as seguintes definições:

- a) **ANATEL** – Agência Nacional de Telecomunicações, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador dos serviços de telecomunicações no Brasil, com sede no Distrito Federal.
- b) **Serviço de Telecomunicações** – é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de serviço de telecomunicação.
- c) **Prestadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado** – Pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta o STFC nas modalidades local, nacional ou internacional.
- d) **Usuário** – é qualquer pessoa que se utiliza do STFC, independentemente de contrato de serviço ou inscrição junto à Prestadora.
- e) **Assinante** – usuário a quem se confere ou reconhece o direito de haver, em caráter individualizado e permanente, em instalações de uso particular, a prestação do Serviço Telefônico Público, conforme a norma desse serviço.
- f) **DDG – 0800** – serviço de **Discagem Direta Gratuita**, número identificador de chamada gratuita no sistema de tarifação reversa.
- g) **DDR** – serviço de **Discagem Direta a Ramal**, é o processo de estabelecimento de chamadas em que o usuário externo do serviço telefônico tem acesso direto aos ramais de uma Central Privativa de Comutação Telefônica.
- h) **Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)** – serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.
- i) **Telefone de Uso Público** – é aquele que permite o acesso de qualquer pessoa, dentro de condições normais de utilização, independentemente de assinatura ou inscrição junto à prestadora do serviço.
- j) **Localidade** – é toda parcela circunscrita do território nacional que possua um aglomerado de habitantes, caracterizada por um conjunto de edificações, permanentes e adjacentes, formando uma área continuamente construída com arruamentos reconhecíveis, ou disposta ao longo de uma via de comunicação, tais como Capital Federal, Capital Estadual, Cidade, Vila, Aglomerado Rural e Aldeia.
- k) **Serviço Local** – destinada à comunicação entre pontos fixos determinados situados em uma mesma área local.
- l) **Serviço de Longa Distância Nacional (LDN)** – destinado à comunicação entre pontos fixos determinados situados em áreas locais distintas no território nacional.
- m) **Perfil de Tráfego** – quantitativo médio mensal, em minutos, de ligações telefônicas ocorridas, em função de um determinado período, horário e localidades de destino de maior ocorrência.
- n) **Plano de Serviço** – é o documento que descreve as condições de prestação do

serviço quanto ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

- o) **Plano Básico de Serviços** – Plano de Serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os Usuários do SFTC registrado na ANATEL.

2. ESPECIFICAÇÕES

2.1. Contratação de serviço telefônico DDG, prefixo 0800, no sistema de tarifação reversa para âmbito nacional, com tráfego local e longa distância, a partir de telefones fixos ou móveis.

2.2. Requisitos obrigatórios:

2.2.1. Permitir que qualquer usuário, situado no território nacional, efetue chamadas gratuitas para o número 0800 do MP, com POP (*Point of Presence*) na região metropolitana do Distrito Federal.

2.2.2. As chamadas podem ser originadas a partir de telefones fixos e móveis em território nacional.

2.2.3. O MP efetuará o pagamento das ligações de acordo com a tarifa entre a localidade de origem e a de destino final da chamada separadamente para ligações locais, interurbanas, provenientes de telefones fixos e móveis, conforme estabelecido na planilha de formação de preços.

2.2.4. As faturas apresentadas mensalmente, em meio digital, seguindo o padrão FEBRABAN ou em formato a ser acordado com a equipe de fiscalização, discriminarão as chamadas agrupadas por item deste Termo de Referência detalhando, pelo menos, quantidade de chamadas, duração das chamadas e valor.

2.2.5. Requer-se da LICITANTE vencedora dois tipos de relatórios mensais em meio digital:

a) **Relatório Mensal de Indisponibilidade:** informações das paradas do serviço, indicando, para cada interrupção, o tempo de indisponibilidade no mês de referência do relatório, contendo comentários sobre cada interrupção. Deverão conter quadros resumo contendo:

- I. Quantidades de: horas do mês de referência (24 x Qt. Dias Mês), horas de indisponibilidade;
- II. Quantidade de: eventos de indisponibilidades, quantidade de indisponibilidades que duraram mais de 4h.

b) **Relatório Mensal de Chamadas Cursadas:** informações detalhadas das chamadas recebidas (localidade de origem, número de telefone de origem, fixo/móvel, tempo de duração), identificando aquelas que não foram completadas e identificando a causa. Deverão conter quadros resumo contendo:

- I. As quantidades de chamadas: recebidas, encaminhadas, não encaminhadas para cada motivo;
- II. Tempos máximo, médio e mínimo das chamadas, identificando o tipo de ligação (fixo ou móvel);
- III. Tempos máximo, médio e mínimo das chamadas, identificando o tipo de ligação (fixo ou móvel) por localidade de origem;

2.2.6. Esses relatórios devem ser emitidos por meio de sistema informatizado;

- 2.2.7. A licitante vencedora é responsável pelo fornecimento e pela manutenção em funcionamento do número 0800, incluindo-se hardwares, softwares e configurações necessárias para tal. Este número está associado ao MP e poderá ser referenciado em todo o Brasil, independentemente da localização do seu centro de atendimento.
- 2.2.8. A licitante vencedora deverá disponibilizar um número que sirva para receber demandas de manutenção /comunicação com o MP.
- 2.2.9. Não deverão ser aceitas ligações oriundas do exterior (chamadas internacionais).

ANEXO “C” DO CONTRATO
NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1. Objetivo

1.1. Este ANEXO define indicadores e metas para avaliação de serviços críticos relativos ao objeto deste certame, mantendo os níveis de qualidade dos itens de serviço pretensamente contratados.

2. Premissas e responsabilidades

2.1. A CONTRATADA deverá controlar o tempo, tamanho das demandas, requisitos dos demandantes e demais fatores dos quais detém o controle.

2.2. As alterações que forem aprovadas de comum acordo deverão ser registradas em documento à parte, assinado pelas partes, e anexado a este documento principal.

2.3. Caso a CONTRATADA não cumpra a meta estabelecida no mês, será gerada uma ocorrência e aplicadas as glosas previstas por cada item, mesmo em casos de reincidência.

2.4. Nos casos em que não forem atingidas as metas, causando prejuízo ao MP, será proposta a aplicação de penalidades administrativas à empresa.

2.5. As glosas previstas para cada indicador, se atingido o seu limite máximo, além de aplicadas diretamente pelo gestor do contrato, deverão ser encaminhadas à Administração do MP, que iniciará o processo de penalização e multa previstas em cláusula contratual.

2.6. As sanções referidas no item de sanção não são cumulativas nos mesmos serviços penalizados.

2.7. É fundamental ressaltar que este ANEXO se refere aos indicadores que nortearão a contratação.

3. Indicadores de Nível de Serviço.

INDICADOR 01 – DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO 0800	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que o serviço 0800, em todos seus ITENS (ITEM 3 a ITEM 6 deste TR), esteja disponível o máximo possível.
Meta a cumprir	99,7% (noventa e nove e sete décimos por cento) de disponibilidade dentro do mês de avaliação.
Instrumento de medição	Relatório Mensal de Indisponibilidade
Periodicidade	Mensal
Forma de Cálculo	$1 - (\text{QtHorasIndisp} / \text{QHorasMes}) \times 100 \geq 99,7$ Onde: - QtHorasIndisp = Quantidade de horas de indisponibilidade do serviço dentro do mês de avaliação;

	<p>- QtHorasMes = Total de horas do mês de avaliação, considerando 24h por cada dia útil do mês.</p> <p>Obs.: Considerar o numeral da quantidade de horas de indisponibilidade, levando em conta seu fracionamento em minutos. Ex: 3 horas e 15 minutos equivalem a 3,25 horas.</p>
Início Vigência	Primeiro dia útil do mês de avaliação
Sanção	<p>Considerando que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Este TR espera a disponibilidade de 100% do serviço, mas tolera 0,2% de indisponibilidade para os itens 3 a 6 deste TR; e 2. O MP entende que 50% do custo dos serviços estão associados à disponibilidade, não ao seu uso direto; <p>A indisponibilidade que exceder à margem de tolerância sofrerá sanção diretamente proporcional ao tempo total indisponível em relação ao tempo de disponibilidade do mês, ao custo de 50% do valor dos serviços.</p> <p>Exemplificando:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Suponha os seguintes valores dos serviços contratados: <ul style="list-style-type: none"> • ITEM 3 → R\$0,04 • ITEM 4 → R\$0,16 • ITEM 5 → R\$0,18 • ITEM 6 → R\$0,44 2. O custo da disponibilidade dos serviços seria de 50% do valor contratado, portanto: <ul style="list-style-type: none"> • ITEM 3 → R\$0,02 • ITEM 4 → R\$0,08 • ITEM 5 → R\$0,09 • ITEM 6 → R\$0,22 3. O consumo no mês se deu da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> • ITEM 3 → 6.000.000 minutos • ITEM 4 → 2.000.000 minutos • ITEM 5 → 500.000 minutos • ITEM 6 → 200.000 minutos 4. O valor total dos serviços seria: <ul style="list-style-type: none"> • ITEM 3 → 6.000.000 x 0,04 = R\$240.000,00 • ITEM 4 → 2.000.000 x 0,16 = R\$320.000,00 • ITEM 5 → 500.000 x 0,18 = R\$90.000,00 • ITEM 6 → 200.000 x 0,44 = R\$88.000,00 • Total no Mês: R\$738.000,00

	<p>5. O custo de disponibilidade total dos serviços seria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITEM 3 → R\$240.000,00 x 50% = R\$120.000,00 • ITEM 4 → R\$320.000,00 x 50% = R\$160.000,00 • ITEM 5 → R\$90.000,00 x 50% = R\$45.000,00 • ITEM 6 → R\$88.000,00 x 50% = R\$44.000,00 • Custo total de disponibilidade no Mês: R\$369.000,00 <p>6. Houve indisponibilidade de 0,50% no mês;</p> <p>7. O valor da glosa será aplicado da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITEM 3 → R\$120.000,00 x 0,5% = R\$600,00 • ITEM 4 → R\$160.000,00 x 0,5% = R\$800,00 • ITEM 5 → R\$45.000,00 x 0,5% = R\$225,00 • ITEM 6 → R\$844.000,00 x 0,5% = R\$220,00 • Valor total da glosa no Mês: R\$1.845,00
--	--

INDICADOR 02 – TEMPO DE UMA INDISPONIBILIDADE DO 0800	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que cada indisponibilidade do 0800 seja restaurada à condição normal com celeridade.
Meta a cumprir	Até 4 (quatro) horas para cada indisponibilidade a partir da abertura do chamado.
Instrumento de medição	Relatório Mensal de Indisponibilidade
Periodicidade	Mensal
Forma de Cálculo	<p>$QtHorasIndisp \leq 4$</p> <p>Onde:</p> <p>- QtHorasIndisp = Quantidade de horas de uma indisponibilidade do serviço 0800 dentro do mês de avaliação;</p> <p>Obs. 1: Considerar o numeral da quantidade de horas de indisponibilidade, levando em conta seu fracionamento em minutos. Ex: 1 hora e 45 minutos equivalem a 1,75 horas.</p> <p>Obs 2: Deverá ser analisado o tempo de cada indisponibilidade individualmente.</p>
Início Vigência	Primeiro dia útil do mês de avaliação
Sanções	A aplicação de sanção pelo não restabelecimento de uma indisponibilidade dentro da meta se dará progressivamente. Deverá ser calculada sobre a soma dos itens 3 a 6 deste TR:

	<ul style="list-style-type: none"> • Indisponibilidade por até 6 horas consecutivas: 1% do valor dos respectivos serviços; • Indisponibilidade acima de 6 horas e até 10 horas: 3% do valor dos respectivos serviços; • Indisponibilidade acima de 10 horas: 5% do valor dos respectivos serviços;
--	---

INDICADOR 03 – ENCAMINHAMENTO DE CHAMADO 0800	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que o máximo de chamadas 0800 seja encaminhado para atendimento pela Central de Atendimentos.
Meta a cumprir	99% (noventa e nove por cento) das chamadas encaminhadas para a Central de Atendimento.
Instrumento de medição	Relatório de Chamadas Cursadas
Periodicidade	Mensal
Forma de Cálculo	$(QtChamEnc / QtChamReal) \times 100 \geq 99$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - QtChamEnc = Quantidade de chamadas encaminhadas para atendimento dentro do mês de avaliação; - QtChamReal = Quantidade de chamadas realizadas dentro do mês de avaliação;
Início Vigência	Primeiro dia útil do mês de avaliação
Sanções	<p>A aplicação de sanção pelo não restabelecimento de uma indisponibilidade dentro da meta se dará progressivamente. Deverá ser calculada sobre a soma das quantidades somadas dos itens 3 a 6 deste TR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não encaminhamento de até 3% das respectivas chamadas: 3% do valor dos respectivos serviços; • Não encaminhamento acima de 3% até 7% das respectivas chamadas: 5% do valor dos respectivos serviços; • Não encaminhamento acima de 7% das respectivas chamadas: 10% do valor dos respectivos serviços;

INDICADOR 04 – DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO DDR	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que o serviço DDR, em todos seus ITENS (ITEM 9 a ITEM 12), esteja disponível o máximo possível.
Meta a cumprir	90% (noventa e nove por cento) de disponibilidade dentro do mês de avaliação.
Instrumento de medição	Relatório Mensal de Indisponibilidade
Periodicidade	Mensal
Forma de Cálculo	$1 - (\text{QtHorasIndisp} / \text{QHorasMes}) \times 100 \geq 90$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - QtHorasIndisp = Quantidade de horas de indisponibilidade do serviço dentro do mês de avaliação; - QHorasMes = Total de horas do mês de avaliação, considerando 24h por cada dia útil do mês. <p>Obs.: Considerar o numeral da quantidade de horas de indisponibilidade, levando em conta seu fracionamento em minutos. Ex: 3 horas e 15 minutos equivalem a 3,25 horas.</p>
Início Vigência	Primeiro dia útil do mês de avaliação
Sanção	<p>Considerando que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Este TR espera a disponibilidade de 100% do serviço, mas tolera 10% de indisponibilidade; e 2. O MP entende que 50% do custo dos serviços estão associados à disponibilidade, não ao seu uso direto; <p>A indisponibilidade que exceder à margem de tolerância sofrerá sanção diretamente proporcional ao tempo total indisponível em relação ao tempo de disponibilidade do mês, descontado os 10% de tolerância, ao custo de 50% do valor dos serviços.</p> <p>Exemplificando:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Suponha os seguintes valores dos serviços contratados: <ul style="list-style-type: none"> • ITEM 9 → R\$0,04 • ITEM 10 → R\$0,16 • ITEM 11 → R\$0,18 • ITEM 12 → R\$0,44 2. O custo da disponibilidade dos serviços seria de 50% do valor contratado, portanto: <ul style="list-style-type: none"> • ITEM 9 → R\$0,02

	<ul style="list-style-type: none"> • ITEM 10 → R\$0,08 • ITEM 11 → R\$0,09 • ITEM 12 → R\$0,22 <p>3. O consumo no mês se deu da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITEM 9 → 6.000.000 minutos • ITEM 10 → 2.000.000 minutos • ITEM 11 → 500.000 minutos • ITEM 12 → 200.000 minutos <p>4. O valor total dos serviços seria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITEM 9 → $6.000.000 \times 0,04 = R\\$240.000,00$ • ITEM 10 → $2.000.000 \times 0,16 = R\\$320.000,00$ • ITEM 11 → $500.000 \times 0,18 = R\\$90.000,00$ • ITEM 12 → $200.000 \times 0,44 = R\\$88.000,00$ • Total no Mês: R\$738.000,00 <p>5. O custo de disponibilidade total dos serviços seria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITEM 9 → $R\\$240.000,00 \times 50\% = R\\$120.000,00$ • ITEM 10 → $R\\$320.000,00 \times 50\% = R\\$160.000,00$ • ITEM 11 → $R\\$90.000,00 \times 50\% = R\\$45.000,00$ • ITEM 12 → $R\\$88.000,00 \times 50\% = R\\$44.000,00$ • Custo total de disponibilidade no Mês: R\$369.000,00 <p>6. Houve indisponibilidade de 15% no mês. Excluindo-se a tolerância, tem-se a aplicação equivalente a: $15\% - 10\% = 5\%$;</p> <p>7. O valor da glosa será aplicado da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITEM 9 → $R\\$120.000,00 \times 5\% = R\\$6.000,00$ • ITEM 10 → $R\\$160.000,00 \times 5\% = R\\$8.000,00$ • ITEM 11 → $R\\$45.000,00 \times 5\% = R\\$2.250,00$ • ITEM 12 → $R\\$844.000,00 \times 5\% = R\\$2.200,00$ • Valor total da glosa no Mês: R\$18.450,00
--	---

INDICADOR 05 – TEMPO DE UMA INDISPONIBILIDADE DO DDR	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que cada indisponibilidade do serviço DDR seja restaurada à condição normal com celeridade.

Meta a cumprir	Até 4 (quatro) horas para cada indisponibilidade a partir da abertura do chamado.
Instrumento de medição	Relatório Mensal de Indisponibilidade
Periodicidade	Mensal
Forma de Cálculo	<p>$QtHorasIndisp \leq 4$</p> <p>Onde:</p> <p>- QtHorasIndisp = Quantidade de horas de uma indisponibilidade do serviço DDR dentro do mês de avaliação;</p> <p>Obs. 1: Considerar o numeral da quantidade de horas de indisponibilidade, levando em conta seu fracionamento em minutos. Ex: 1 hora e 45 minutos equivalem a 1,75 horas.</p> <p>Obs 2: Deverá ser analisado o tempo de cada indisponibilidade individualmente.</p>
Início Vigência	Primeiro dia útil do mês de avaliação
Sanções	<p>A aplicação de sanção pelo não restabelecimento de uma indisponibilidade dentro da meta se dará progressivamente. Deverá ser calculada sobre a soma dos itens 9 a 12 deste TR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indisponibilidade por até 6 horas consecutivas: 0,5% do valor dos respectivos serviços; • Indisponibilidade acima de 6 horas e até 10 horas: 1,5% do valor dos respectivos serviços; • Indisponibilidade acima de 10 horas: 3% do valor dos respectivos serviços;

ANEXO “D” DO CONTRATO
MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO Nº:XX/XXXX	Serviço telefônico de Discagem Direta Gratuita – DDG, na modalidade 0800, no sistema de tarifação reversa, e serviço de Discagem Direta a Ramal – DDR, ambos para chamadas locais, intra-regionais e inter-regionais, bem como o fornecimento de infraestrutura física e tecnológica completa necessária à disponibilização do serviço.		
CONTRATO Nº:			
CONTRATADA:			
Data da Emissão:		Área Requisitante do Serviço:	
Usuário Solicitante:			
E-mail:		Telefone:	

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS					
Item	Descrição do Produto ou Serviço	Métrica	Valor Unit. (R\$)	Quantidade /Volume	Valor Total (R\$)
1					
2					
3					
...					
TOTAL					