



Praça Marechal Deodoro, 101 - Bairro Centro - CEP 90010-300 - Porto Alegre - RS - www.al.rs.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA / PROJETO BÁSICO Nº 3809480 - DTI

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de Serviço Móvel Pessoal (SMP) para comunicação de voz, dados e serviços de mensagens, com comodato de aparelhos, para atender o Poder Legislativo do Estado do Rio Grande do Sul, conforme especificações e condições previstas neste Termo de Referência.

1.2. O objeto deste contrato não se enquadra como sendo bem de luxo, conforme o Decreto Federal nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 30 meses, prorrogável por iguais períodos até 120 (cento e vinte) meses, contados a partir da assinatura pelas partes, cuja eficácia é condicionada à publicação da respectiva súmula no Diário Oficial da Assembleia Legislativa do Estado do RS, na forma do art. 105 da Lei nº 14.133/2021.

2. JUSTIFICATIVA

A contratação de serviço de telefonia móvel para a Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul (ALRS) representa uma necessidade fundamental para garantir a eficiência, agilidade e continuidade das atividades parlamentares e administrativas da instituição. Esta iniciativa visa atender a uma série de necessidades cruciais que impactam diretamente o funcionamento e a eficácia da ALRS em seu papel de representação dos interesses do povo gaúcho.

Atualmente, a ALRS dispõe do contrato nº 04/2020 (expediente 000008409-01.00/19-1) para a prestação deste serviço, com vigência até 21/01/2025, onde estão em uso 53 linhas voltadas para parlamentares, 320 linhas para uso geral, bem como 11 linhas de uso exclusivo do serviço de internet móvel. Considerando a proximidade do término deste contrato e a importância ininterrupta dos serviços de telefonia móvel, faz-se necessário iniciar o processo de nova contratação para assegurar a continuidade operacional sem qualquer interrupção.

A necessidade contempla o uso abrangente dos serviços de voz, mensagens, dados e roaming internacional, essenciais para o pleno funcionamento das atividades legislativas e administrativas. Além disso, é importante a provisão de aparelhos em regime de comodato (celulares do tipo smartphone, tablets e pen modems) para substituir os equipamentos atuais, que deverão ser devolvidos ao término do contrato vigente. Esta substituição garante a continuidade do uso de dispositivos modernos e

compatíveis com as necessidades tecnológicas da instituição.

Primordialmente, a manutenção deste serviço assegurará uma comunicação ininterrupta, permitindo que deputados, assessores e colaboradores-chave estejam sempre acessíveis, mesmo quando fora das dependências da ALRS. Isso é essencial para a rápida tomada de decisões e respostas a situações que se apresentam no dia a dia dos parlamentares, independentemente da localização física dos envolvidos. A mobilidade e flexibilidade proporcionadas pelo serviço de telefonia móvel são cruciais para que os parlamentares exerçam suas funções de forma eficaz durante viagens, visitas a municípios e participação em eventos externos, além de facilitar o trabalho remoto e a participação em reuniões virtuais, alinhando-se às tendências modernas de trabalho flexível.

O serviço de dados móveis é particularmente importante para garantir o acesso contínuo a informações e sistemas, permitindo que os usuários mantenham sua produtividade mesmo fora do ambiente de escritório. O roaming internacional, por sua vez, é essencial para manter a comunicação durante viagens oficiais ao exterior, permitindo que os parlamentares e funcionários permaneçam conectados e atuantes em suas responsabilidades, independentemente de sua localização global.

Do ponto de vista da eficiência operacional, a comunicação instantânea entre diferentes setores e níveis hierárquicos agilizará processos internos, reduzindo o tempo de resposta a demandas urgentes e melhorando a produtividade geral da instituição. Paralelamente, a acessibilidade à informação será significativamente melhorada, permitindo acesso rápido a e-mails, documentos e sistemas internos da ALRS através de dispositivos móveis, facilitando a consulta e compartilhamento de informações relevantes durante sessões plenárias, comissões e eventos externos.

O atendimento ao cidadão também será aprimorado, uma vez que Parlamentares e assessores poderão responder prontamente às demandas da população, mesmo quando em atividades externas. Isso melhorará a interação com eleitores e comunidades, fortalecendo os laços entre representantes e representados. Em situações de crise e emergências, a telefonia móvel estabelecerá uma rede de comunicação eficaz, permitindo respostas rápidas e coordenadas, e garantindo que lideranças parlamentares possam ser contatadas imediatamente em casos de emergências estaduais ou nacionais.

A transparência e prestação de contas também serão favorecidas, facilitando a realização das atividades parlamentares fora da sede da ALRS e permitindo a transmissão em tempo real de informações e decisões importantes para a equipe interna e, quando apropriado, para o público.

No que tange ao suporte à atividade legislativa, a telefonia móvel possibilitará a consulta rápida a textos legais, projetos de lei e outras informações cruciais durante debates e votações, mesmo fora do plenário. Isso fortalecerá a qualidade do trabalho legislativo e facilitará a comunicação entre parlamentares e suas bases eleitorais, reforçando a representatividade.

Por fim, a continuidade de serviços será assegurada, garantindo que as atividades legislativas e administrativas não sejam interrompidas em caso de problemas com a infraestrutura física da ALRS. Isso manterá a operacionalidade da instituição em situações de trabalho remoto ou durante crises que afetem o funcionamento normal.

A nova contratação, além de manter os serviços essenciais já disponíveis, deve buscar

aprimoramentos e atualizações tecnológicas, levando em consideração as experiências e lições aprendidas com o contrato atual, tal como melhorias no serviço de roaming internacional, periodicidade de troca de aparelhos, inclusão de tablets, entre outros. Isso garantirá que a ALRS continue a dispor de um serviço de telefonia móvel moderno, eficiente e plenamente adequado às suas necessidades operacionais em constante evolução.

Sobre a Impossibilidade de Fracionamento

A contratação dos serviços de telefonia móvel, incluindo voz, mensagens, dados e roaming internacional, juntamente com o fornecimento de aparelhos em comodato, deve ser realizada em um único lote por diversas razões técnicas e operacionais. Esta abordagem integrada garante uma maior eficiência na gestão do serviço, proporcionando uma experiência uniforme e coesa para todos os usuários da ALRS.

A unificação do lote permite uma melhor padronização dos serviços e equipamentos, facilitando o suporte técnico e a manutenção. Isso é particularmente importante em um ambiente legislativo, onde a comunicação precisa ser consistente, confiável e segura para todos os usuários, independentemente de sua localização ou função dentro da instituição.

Do ponto de vista econômico, a contratação em lote único possibilita a obtenção de economias de escala, potencialmente resultando em custos mais vantajosos para a instituição. Ao concentrar todo o volume de serviços em uma única contratação, a ALRS pode negociar condições mais favoráveis, incluindo tarifas reduzidas e pacotes de serviços mais abrangentes.

A integração dos serviços em um único lote também simplifica os processos administrativos, reduzindo a complexidade na gestão e no acompanhamento da execução dos serviços. Isso inclui a gestão de faturas, o atendimento ao suporte técnico, a resolução de problemas e a implementação de atualizações ou melhorias no serviço.

Por fim, é importante considerar as características do mercado de telecomunicações móveis, que é dominado por um número limitado de grandes operadoras capazes de fornecer serviços em larga escala com a qualidade e abrangência necessárias para uma instituição do porte da ALRS. A contratação em lote único permite aproveitar melhor as capacidades desses fornecedores, potencialmente resultando em soluções mais abrangentes e economicamente vantajosas.

Portanto, a adjudicação será realizada de forma global, ou seja, todos os itens que compõem o objeto da contratação deverão ser adjudicados a um único fornecedor, garantindo assim a integração, eficiência e qualidade dos serviços de telefonia móvel para a ALRS.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

A solução a ser contratada deve ser composta dos seguintes itens e suas respectivas quantidades:

Item	Descrição	Unidade	Qtde. Máxima Mensal
01	Linha Móvel Voz/Dados - Parlamentar com Smartphone Tipo 1	Pacote	55
02	Linha Móvel Voz/Dados - Padrão com Smartphone Tipo 2	Pacote	550
03	Linha Móvel Dados com Tablet	Pacote	100
04	Linha Móvel Dados com Pen Modem	Pacote	55
05	Atendimento Técnico Especializado	Serviço	01
Item	Descrição	Unidade	Qtde. Estimada Mensal
06	Roaming Internacional - Américas	Diária	07*
07	Roaming Internacional - Europa	Diária	10*
08	Roaming Internacional - Mundo	Diária	05*

* Média de consumo de diárias de roaming internacional por mês, considerando os meses de abril/24 à setembro/24.

Características Gerais

3.1. Os serviços de telefonia móvel serão fornecidos em formato de pacotes com custo mensal fixo. As franquias mencionadas para serviços de voz, dados ou mensagens representam limites individuais mínimos para cada linha, salvo disposição expressa em contrário, sendo permitido à CONTRATADA oferecer valores superiores;

3.1.1. Ao atingir o limite de uma franquia específica, o respectivo serviço deve ser bloqueado sem afetar os demais serviços da linha. Excetua-se desta regra o serviço de dados móveis, que deve permanecer ativo mesmo após o consumo da franquia, podendo a CONTRATADA aplicar redução de velocidade neste caso;

3.2. A Assembleia Legislativa do RS não se compromete a consumir as quantidades estimadas para cada item, cabendo o pagamento tão somente do valor de assinatura (pacote mensal fixo) por linha habilitada ou diárias de roaming internacional;

3.3. Os serviços serão disponibilizados através do fornecimento de SIM Cards (oferecidos no formato de triplo corte) ou da ativação de eSIMs (quando disponível nos aparelhos cedidos em

comodato);

3.4. A CONTRATADA deve disponibilizar para todas as linhas móveis com serviço de voz contratadas, sem custos adicionais e ativados por padrão, os recursos de identificação de chamadas e acesso à caixa postal;

3.5. A CONTRATADA deve fornecer o serviço de acesso à internet utilizando a tecnologia mais avançada disponível comercialmente, garantindo no mínimo compatibilidade com a rede 5G. Nas áreas onde a cobertura da tecnologia mais recente não estiver disponível, serão aceitas conexões utilizando padrões tecnológicos anteriores, como 4G ou 3G, garantindo assim a continuidade do serviço em diferentes localidades. Independentemente da tecnologia utilizada, a velocidade de conexão deve estar em conformidade com os padrões estabelecidos e homologados pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) para cada tipo de rede;

3.6. O serviço de roaming nacional deverá ocorrer de forma automática, sem custo adicional e sem a necessidade de habilitação do aparelho ou de qualquer outro equipamento, em todo o território nacional;

3.7. A CONTRATADA deve garantir que não haverá cobrança de qualquer valor adicional por chamada (AD) ou deslocamento dentro do território nacional;

3.8. As ligações de longa distância internacional (LDI) serão cobradas por minuto, em conformidade com a regulamentação da ANATEL sobre a prestação e tarifação deste serviço, e considerando os valores estabelecidos para cada destino nos Planos Básicos oferecidos pela CONTRATADA ou por sua subcontratada.

3.9. A CONTRATADA deve assegurar a portabilidade numérica para todas as linhas com serviço de voz contratadas pela CONTRATANTE, caso seja necessário, mantendo os números telefônicos atualmente em uso, independentemente da operadora de origem desses números. Este processo de portabilidade deve ser realizado sem custos adicionais e de forma transparente para os usuários finais;

3.9.1. A CONTRATANTE tem a responsabilidade de fornecer à CONTRATADA uma lista detalhada dos números que devem ser portados, incluindo todas as informações necessárias para efetuar a transferência. Adicionalmente, a CONTRATANTE deve indicar claramente quais linhas, se houver, não necessitam ou não são elegíveis para o processo de portabilidade;

3.9.2. A CONTRATADA deve gerenciar todo o processo de portabilidade, garantindo a continuidade do serviço e minimizando qualquer possível interrupção durante a transição. Caso surjam complicações durante o processo de portabilidade, a CONTRATADA deve resolver prontamente tais questões, mantendo a CONTRATANTE informada sobre o progresso e quaisquer ações necessárias;

3.9.2. A portabilidade deve ocorrer em não menos do que 15 dias corridos a contar do recebimento dos dispositivos em comodato e SIM cards, salvo quando a CONTRATANTE determinar um prazo distinto deste, em comum acordo entre as partes.

3.10. É expressamente vedada a cobrança e posterior faturamento pela CONTRATADA de serviços ou ações não previstas explicitamente no corpo deste Termo de Referência, permitida no caso de solicitação, com prévia e expressa autorização da CONTRATANTE, cujo valor será calculado conforme Planos Básicos da CONTRATADA vigentes e homologados pela ANATEL;

3.11. A CONTRATADA deve implementar automaticamente, sem necessidade de solicitação adicional, um conjunto abrangente de bloqueios em todas as linhas contratadas. Estes bloqueios devem incluir, mas não se limitar a: chamadas para códigos de acesso especiais como 0300, 0500, 0900 e similares; serviços de auxílio à lista (102); serviço de Hora Certa (130) e outros semelhantes; recebimento de chamadas e SMS a cobrar; acesso a salas de jogos e plataformas de bate-papo; participação em sorteios e eventos promocionais via SMS e MMS; uso avulso de serviços de dados em dispositivos que não possuam assinatura de dados contratada; e quaisquer outros serviços tarifados que não estejam explicitamente cobertos pelo contrato;

3.12. Deve ser disponibilizado sistema de gestão via internet com funcionalidades de controle do cadastro e das configurações das linhas de acesso, incluindo capacidade para bloqueio e desbloqueio de chamadas de acordo com o tipo de forma individual e também por lotes ou grupos;

3.12.1. A CONTRATADA deve fornecer treinamento a 2 (dois) servidores indicados pela CONTRATANTE a respeito do sistema de Gestão a ser utilizado;

3.13. Todos os equipamentos fornecidos em regime de comodato devem ser novos, sem uso, de modelo atual e com a última versão do sistema operacional disponível;

3.14. Por ocasião de prorrogações do contrato de prestação de serviços, a CONTRATADA deve substituir os aparelhos fornecidos em regime de comodato, tanto para voz como para dados, por outros de tecnologia superior observando-se as características técnicas mínimas de interoperabilidade com os sistemas da CONTRATANTE e seu impacto no uso normal dos serviços, mediante solicitação da CONTRATANTE, sem ônus adicional, obedecidos os mesmos prazos do fornecimento inicial;

3.15. No encerramento da vigência do presente Contrato, os aparelhos e equipamentos fornecidos em comodato pela CONTRATADA serão devolvidos pela CONTRATANTE no prazo de 40 (quarenta) dias úteis, nas condições equivalentes ao desgaste relativo ao período do Contrato. Caso a CONTRATADA não recolha os aparelhos e equipamentos no prazo estipulado, sem a devida justificativa para eventual atraso, os mesmos serão considerados abandonados, podendo a CONTRATANTE dar-lhes uma destinação adequada ao interesse público ou social.

Níveis de Serviço

3.16. O serviço objeto deste Contrato deve ser prestado pela CONTRATADA em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência deste, ressalvadas as interrupções programadas devidamente autorizadas pela CONTRATANTE;

3.16.1. A CONTRATADA deve comunicar a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, sobre quaisquer interrupções programadas dos serviços de telefonia móvel. Esta notificação deve ser feita de forma clara e detalhada, incluindo informações sobre a natureza da interrupção, sua duração prevista, áreas ou serviços afetados, e possíveis impactos para os usuários. A comunicação deve ser realizada por escrito, preferencialmente por e-mail, garantindo o registro formal da informação.

3.17. A CONTRATADA deve cumprir rigorosamente os prazos de atendimento estabelecidos para as diversas solicitações da CONTRATANTE, conforme detalhado na tabela a seguir. Estes prazos serão contabilizados a partir do momento do registro formal da solicitação pela CONTRATANTE.

Índice	Descrição	Prazo máximo
---------------	------------------	---------------------

Índice	Descrição	Prazo máximo
1	Habilitação de nova linha	10 dias úteis
2	Desativação de linha	1 dia útil
3	Bloqueio de linha/serviços	1 dia útil
4	Troca de número da linha	1 dia útil
5	Transferência de linha para outro SIM Card/eSIM	1 dia útil
6	Transferência de titularidade de linha	10 dias úteis
7	Habilitação de roaming internacional para linha	1 dia útil
8	Portabilidade de linha	3 dias úteis
9	Substituição de aparelho danificado	1 dia útil
10	Início do atendimento à solicitação de suporte do usuário	Até 2 horas úteis

3.18. A CONTRATADA deve, em caso de ocorrência de falhas no serviço de telefonia móvel, apresentar à CONTRATANTE um relatório completo indicando os seus motivos, bem como os métodos e práticas adotadas para a sua solução, as quais devem obedecer às normas da ANATEL, no prazo de 2 (dois) dias úteis;

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

DA SUSTENTABILIDADE

4.1. A CONTRATADA deve priorizar o fornecimento de equipamentos e tecnologias que consumam menos energia, reduzindo o impacto ambiental e os custos operacionais.

4.2. A CONTRATADA deve efetuar o descarte responsável de equipamentos eletrônicos obsoletos, em conformidade com a legislação ambiental.

DA EXIGÊNCIA DE DOCUMENTOS JUNTAMENTE COM O ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS

4.3. A proposta deverá conter descrição, com códigos do fabricante, de todos os aparelhos a serem fornecidos em comodato. Será desqualificada a proposta que não contiver descrição e quantidades detalhadas de cada aparelho, com respectivos “part numbers” do fabricante.

4.4. No valor da proposta deverão estar incluídas quaisquer vantagens, abatimentos, impostos, taxas e contribuições sociais, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, que eventualmente incidam sobre a operação; ou, ainda, despesas com embalagens, transporte ou terceiros, que correrão por conta da licitante.

4.4.1. O valor da proposta para os ITENS 01, 02, 03, 04, 06, 07 e 08 deve considerar o abatimento referente à isenção do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS), conforme previsto no Decreto nº 37.699/97 (Regulamento do ICMS) do Estado do Rio Grande do Sul, especificamente no Livro II, artigo 10º, inciso I.

4.4.2. Caso o valor do serviço referente ao ITEM 05 já esteja contemplado nos valores dos outros ITENS, a proposta poderá indicar R\$ 0,00 para este ITEM.

4.5. Deverá acompanhar a proposta, documento comprobatório das tarifas vigentes de Longa Distância Internacional homologadas pela ANATEL, referentes aos Planos Básicos ofertados pela licitante ou por sua subcontratada.

DA SUBCONTRATAÇÃO

4.6. Será facultada à prestadora do SMP (Serviço Móvel Pessoal) a subcontratação dos serviços de STFC LD (Serviço Telefônico Fixo Comutado, modalidade longa distância), o qual é prestado pelas prestadoras do STFC autorizadas pela ANATEL para a exploração desse serviço. Tal cenário de subcontratação está em plena conformidade com o inciso V do art. 17 da Resolução nº 477/2007 da ANATEL, o qual dispõe que se constitui em direito da prestadora SMP, a contratação de terceiros para viabilizar o desenvolvimento de atividades acessórias ou complementares ao serviço móvel pessoal (SMP).

4.7. Será admitida a subcontratação, por parte da CONTRATADA, do serviço de atendimento técnico especializado a ser prestado no decorrer do contrato.

GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

4.8. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os [arts. 96 e seguintes da NLLC](#), no percentual de 5% do valor contratual, conforme regras previstas no contrato.

4.9. A garantia nas modalidades caução e fiança bancária deverá ser prestada em até 7 dias após a assinatura do contrato

4.10. No caso de seguro-garantia, sua contratação deverá ser comprovada em até 31 (trinta e um) dias, contados da data da homologação do certame.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

CONDIÇÕES DE ENTREGA

5.1. Os dispositivos em comodato e SIM Cards deverão ser entregues na Divisão de Redes e Telecomunicações da ALRS, situada no 2º andar do Prédio Anexo ao Palácio Farroupilha - Praça Marechal Deodoro, 101, Porto Alegre/RS), no horário de expediente, entre 8h30 e 18h30, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar do recebimento, pela CONTRATADA, da ordem de início dos serviços, contendo o tipo e quantidade de dispositivos solicitados, assim como as respectivas linhas associadas.

5.2. Constatada a ocorrência de divergência na especificação técnica ou qualquer outro defeito apresentado durante a entrega dos dispositivos e SIM Cards, fica a CONTRATADA obrigada a providenciar a substituição ou correção em até 5 dias úteis a contar da notificação, sem qualquer ônus à CONTRATANTE.

DA SUBSTITUIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

5.3. A CONTRATADA deverá substituir, durante toda a vigência contratual, o equipamento cedido em comodato que apresentar defeito no transcorrer da sua normal utilização, excluindo-se os casos de perda, roubo, furto ou dano por responsabilidade do usuário. A substituição não incorrerá em ônus a CONTRATANTE e deverá ocorrer por equipamento de igual ou superior característica técnica. O prazo máximo para a substituição do equipamento será de 1 (um) dia útil, contados a partir da comunicação formal da ocorrência.

5.3.1. Para garantir o atendimento do prazo de substituição de aparelhos defeituosos previsto no item 3.17, a CONTRATADA poderá fornecer aparelhos de backup à CONTRATANTE. Caso a

CONTRATADA escolha essa opção, será de sua inteira responsabilidade determinar a quantidade adequada de aparelhos de backup a serem disponibilizados. No entanto, a CONTRATADA não estará isenta de fornecer aparelhos adicionais caso o número de substituições necessárias exceda a quantidade inicialmente dimensionada.

5.4. No caso de extravio, furto, roubo ou dano, a CONTRATANTE deverá ressarcir o aparelho à CONTRATADA pelo valor de mercado, ao final do período de comodato do aparelho.

OBRIGAÇÕES ENTRE AS PARTES

A CONTRATADA obriga-se a:

- a) Cumprir fielmente o contrato, de modo que os serviços avençados sejam realizados com esmero e perfeição, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, conforme especificações técnicas e Políticas de Suporte Técnico.
- b) Manter, durante toda a vigência do contrato e em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório para a contratação.
- c) Executar os serviços objeto do presente contrato dentro dos prazos ajustados, cumprindo os horários estabelecidos para atendimento, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos advindos de sua inobservância.
- d) Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando a execução dos trabalhos durante toda a vigência do contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos.
- e) Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela fiscalização da CONTRATANTE, obrigando-se a atender todas as reclamações a respeito da execução do objeto contratado.
- f) Comunicar à CONTRATANTE, de imediato e por escrito, qualquer irregularidade verificada durante a execução do objeto deste contrato, para a adoção das medidas necessárias à sua regularização.
- g) Providenciar a correção de deficiências apontadas pela CONTRATANTE quanto à execução do objeto contratado.
- h) Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE, ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto contratado, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e as regras de negócios.
- i) Manter sigilo em relação aos números de identificação das linhas dos telefones móveis, não os divulgando nem os fazendo constar em listas de livre acesso.
- j) assumir a responsabilidade por clonagens que porventura venham a ser identificadas nas linhas homologadas, sem prejuízo para a CONTRATANTE.

A CONTRATANTE obriga-se a:

- a) Proporcionar todas as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o objeto

deste contrato.

- b) Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, necessários à execução deste contrato.
- c) Comunicar à CONTRATADA qualquer irregularidade verificada na execução do contrato, determinando, de imediato, as providências necessárias à sua regularização.
- d) Acompanhar e fiscalizar, rigorosamente, o cumprimento deste contrato.
- e) Designar servidor ou comissão para acompanhar e fiscalizar o contrato.
- f) Exigir, sempre que necessário, a apresentação da documentação pela CONTRATADA que comprove a manutenção das condições que ensejaram a sua contratação.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133/2021; cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

As comunicações entre a ALRS e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de (correio eletrônico) / (mensagem eletrônica) para tal fim.

Por determinação do gestor, poderá ocorrer, durante a vigência do contrato, a convocação de representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Após a assinatura do contrato, o representante da empresa CONTRATADA será convocado para reunião inicial, na qual ocorrerá a apresentação do plano de fiscalização/execução, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da CONTRATADA, e, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo gestor, o(a) coordenador(a) da Divisão de Rede e Telecomunicações do Departamento de Tecnologia da Informação, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133/2021, art. 117, caput](#)).

O gestor acompanhará a execução do objeto, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

O gestor anotarà, no histórico de gerenciamento do contrato, todas as ocorrências relacionadas à execução do objeto, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º](#), e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));

Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o gestor emitirá notificação para a devida correção da execução contratual, determinando o respectivo prazo para o saneamento do problema constatado.

O gestor verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário ([Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

O gestor será responsável pela atualização do processo de acompanhamento e fiscalização da execução contratual, o qual conterá todos os registros formais relacionados aos fatos relevantes constatados durante a vigência contratual, a exemplo de ordens de serviço, dos registros de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, entre outros.

O gestor acompanhará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

O gestor acompanhará os registros de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

A inexecução parcial ou total das condições ajustadas, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, poderá acarretar ao fornecedor as seguintes penalidades:

6.1. Pelo descumprimento dos prazos acordados para prestação dos serviços deste contrato, a CONTRATANTE aplicará multa na ordem de 0,5% (zero vírgula cinco por cento), por evento e por dia de atraso, a contar da solicitação, calculado sobre o valor médio dos pagamentos efetuados pela CONTRATANTE a contar da celebração do contrato ou dos últimos 6 meses (o que for menor), limitados a um total de 10%.

6.2. Pela indisponibilidade do serviço de telefonia (SMP) a CONTRATANTE aplicará multa na ordem de 0,3% (zero vírgula três por cento), por evento e por hora corrida, a contar da notificação, calculado sobre o valor médio dos pagamentos efetuados pela CONTRATANTE a contar da celebração do contrato ou dos últimos 6 meses (o que for menor), limitados a um total de 10%.

6.3. Pelo atraso na entrega dos dispositivos em comodato e SIM cards, a CONTRATANTE aplicará multa na ordem de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) por dia corrido de atraso, a contar da notificação, calculado sobre o valor total da proposta final de preços, limitado a um total de 10%.

6.4. 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida.

6.5. Até 5% (cinco por cento) sobre o valor global do contrato, em razão de qualquer descumprimento das demais obrigações contratuais não previstas taxativamente nos itens supracitados.

6.6. Não será aplicada multa se, justificada e comprovadamente, a entrega de qualquer um dos itens for decorrente de caso fortuito ou força maior.

6.7. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções, serão assegurados à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

RECEBIMENTO DOS EQUIPAMENTOS E SIMCARDS

7.1. Os equipamentos cedidos em comodato e SIMCards serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal/fatura ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, o(a) coordenador(a) da Divisão de Rede e Telecomunicações do Departamento de Tecnologia da Informação, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta final elaborada durante a licitação.

7.2. Os equipamentos cedidos em comodato e SIMCards poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta final, devendo ser substituídos/corrigidos no prazo de 5 dias úteis, a contar da notificação da CONTRATADA, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.3. O recebimento definitivo em relação aos equipamentos cedidos em comodato e SIMCards ocorrerá no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade dos objetos e consequente aceitação mediante termo detalhado.

7.4. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

FATURAMENTO MENSAL

7.8. A CONTRATADA deverá emitir mensalmente uma fatura detalhada dos serviços prestados no mês anterior, contendo todas as informações necessárias para a verificação e aprovação pela ALRS. A fatura deverá ser disponibilizada em meio eletrônico, em formato que permita a extração e manipulação dos dados (como planilhas eletrônicas), além de formato padrão FEBRABAN.

7.9. A CONTRATADA deverá enviar mensalmente a fatura, juntamente com todos os documentos relacionados, para um endereço de correio eletrônico previamente acordado entre as partes. O prazo para pagamento será contabilizado a partir da data de recebimento deste e-mail pela ALRS, desde que a documentação esteja completa e correta.

7.10. A CONTRATANTE se reserva o direito de solicitar esclarecimentos ou correções caso a fatura apresentada esteja incompleta ou contenha inconsistências. Nestes casos, o prazo para pagamento será suspenso e reiniciado após a regularização das pendências identificadas.

7.11. A CONTRATADA deve fornecer acesso a um portal online ou sistema similar que permita à ALRS consultar o detalhamento das faturas, gerar relatórios personalizados e realizar o download das faturas em formatos editáveis.

7.12. A fatura deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

7.12.1. Número da linha telefônica;

7.12.2. Detalhamento de todas as chamadas realizadas, incluindo data, hora, duração, número de destino e localidade;

7.12.3. Consumo de dados móveis por linha, com detalhamento diário;

7.12.4. Discriminação dos serviços utilizados (voz, dados, SMS, roaming internacional, etc.);

7.12.5. Valores individuais de cada serviço e o valor total por linha;

7.12.6. Descontos aplicados, se houver;

7.12.7. Impostos e taxas incidentes, discriminados separadamente;

7.12.8. Valor total da fatura.

7.13. A CONTRATADA deve observar e aplicar, sobre os valores dos serviços pactuados no contrato e, conseqüentemente, sobre o valor total dos serviços faturados mensalmente, a isenção do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS) prevista no Decreto nº 37.699/97 (Regulamento do ICMS) do Estado do Rio Grande do Sul, especificamente no Livro II, artigo 10º, inciso I.

7.13.1. Fica excluído da isenção o serviço de Atendimento Técnico Especializado, por não se configurar como serviço de telecomunicações, devendo sobre este incidir a tributação regular.

7.13.2. Caso ocorra qualquer alteração na legislação que afete esta isenção, a CONTRATADA deve ajustar seu processo de faturamento de acordo com as novas disposições legais, sempre visando o cumprimento da legislação vigente e a otimização dos custos para a CONTRATANTE.

LIQUIDAÇÃO

7.14. Havendo erro na apresentação da nota fiscal/fatura ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao CONTRATANTE;

7.15. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133/2021](#).

7.16. A existência de pendências impeditivas da comprovação da regularidade fiscal suspenderá o prazo para o pagamento pela Assembleia Legislativa, não autorizando a suspensão das obrigações da CONTRATADA.

7.17. A persistência da irregularidade fiscal pelo prazo de 90 (noventa) dias acarretará a deflagração do processo de rescisão contratual, assegurada ao contratado a ampla defesa.

PRAZO DE PAGAMENTO

7.18. Os pagamentos serão efetuados mensalmente pela CONTRATANTE, referentes aos serviços efetivamente prestados pela CONTRATADA no mês anterior ao do pagamento, no prazo de 15 (quinze) dias, contados da finalização da liquidação da despesa, após a apresentação da nota fiscal/fatura correspondente e aceite por parte do Gestor.

7.19. Se o pagamento não for efetuado no prazo acima referido incidirão sobre o valor da fatura juros de mora de 0,5% (cinquenta centésimos por cento) ao mês, calculados "pro rata die", desde o fim desse prazo até a data do efetivo pagamento);

FORMA DE PAGAMENTO

7.20. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado, ou através de fatura emitida pela CONTRATADA, em

consonância com a regulamentação da ANATEL.

7.21. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.22. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária eventualmente prevista na legislação.

7.23. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.24. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da [Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#), não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

DO REAJUSTE

7.25. Os preços contratados poderão ser reajustados, após o período de 12 (doze) meses contados do mês de apresentação da proposta, de acordo com a variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), ou outro índice que venha a substituí-lo.

7.26. O reajuste a que a CONTRATADA poderia ter direito será objeto de preclusão com o término do presente Contrato, caso não tenha sido solicitado durante o seu período de vigência.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

8.2. Não serão computados para fins de julgamento da proposta os valores por minuto para Ligação de Longa Distância Internacional (LDI), dado que o levantamento histórico de 12 meses indicou o consumo de 44 minutos durante todo o período, caracterizando-se como item de natureza excepcional no contexto da contratação.

EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

Para fins de habilitação, o licitante deverá apresentar a seguinte documentação:

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

8.3. Apresentação de comprovação de concessão, outorga ou autorização para prestação do serviço telefônico SMP (Serviço Móvel Pessoal), em documento emitido pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) ou através da indicação de link no site da própria ANATEL que tal documento possa ser acessado.

8.4. Apresentação de comprovação de cobertura para acessos na tecnologia 4G ou superior em

pelos menos 95% dos municípios do Rio Grande do Sul, em documento emitido pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) ou através da indicação de link no site da própria ANATEL que tal documento possa ser acessado.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Item	Descrição	Unidade	Qtde. Máxima Mensal	Valor Un.	Valor Total Mensal
01	Linha Móvel Voz/Dados - Parlamentar com Smartphone Tipo 1	Pacote	55	R\$ 430,00	R\$ 23.650,00
02	Linha Móvel Voz/Dados - Padrão com Smartphone Tipo 2	Pacote	550	R\$ 180,00	R\$ 99.000,00
03	Linha Móvel Dados com Tablet	Pacote	100	R\$ 320,00	R\$ 32.000,00
04	Linha Móvel Dados com Pen Modem	Pacote	55	R\$ 105,00	R\$ 5.775,00
05	Atendimento Técnico Especializado	Serviço	01	R\$ 9.100,00	R\$ 9.100,00
Item	Descrição	Unidade	Qtde. Estimada Mensal	Valor Un.	Valor Total Mensal
06	Roaming Internacional - Américas	Diária	07*	R\$ 85,00	R\$ 595,00
07	Roaming Internacional - Europa	Diária	10*	R\$ 93,50	R\$ 935,00
08	Roaming Internacional - Mundo	Diária	05*	R\$ 109,80	R\$ 549,00
Valor Estimado Mensal				R\$ 171.604,00	
Valor Estimado da Contratação (Valor Mensal x 30 meses)				R\$ 5.148.120,00	

* Média de consumo de diárias de roaming internacional por mês, considerando os meses de abril/24 à setembro/24.

O custo estimado total da contratação é de R\$5.148.120,00 (cinco milhões, cento e quarenta e oito mil e cento e vinte reais), conforme custos unitários apostos na tabela acima.

ITEM 01 - Linha Móvel Voz/Dados - Parlamentar com Smartphone Tipo 1

1.1 O serviço de voz deve oferecer de forma ilimitada, quando em território nacional, todos os tipos de ligações locais e longa distância nacional (LDN), para móvel e fixo de qualquer operadora.

1.2 O serviço de acesso à internet deve possuir franquia mínima de 80GB mensais por linha. Extrapolado tal limite admite-se redução de velocidade, sem interrupção dos serviços (velocidade mínima de 128kbps);

1.3 O serviço de mensagens deve abranger mensagens de texto (SMS) e multimídia (MMS) para qualquer destino nacional, com franquia mínima de 1.000 (um mil) mensagens mensais por linha,

1.4 As chamadas de Longa Distância Internacional (LDI) originadas em território nacional devem estar habilitadas por padrão, sem a necessidade de solicitação prévia, ativação específica ou qualquer comunicação adicional por parte da CONTRATANTE.

1.5 O serviço de roaming internacional de voz, acesso internet e envio de mensagens nos principais países do mundo deve estar permanentemente habilitado, sem a necessidade de solicitação prévia, ativação específica ou qualquer comunicação adicional por parte da CONTRATANTE para o uso do serviço em viagens internacionais. O serviço deve atender o que segue:

1.5.1 Serviço de voz em roaming internacional deve oferecer de forma ilimitada, sem custos adicionais:

1.5.1.1 Originar chamadas para qualquer número fixo ou móvel do Brasil;

1.5.1.2 Originar chamadas para qualquer número do país que a linha esteja visitando;

1.5.1.3 Receber chamadas de qualquer número;

1.5.2 Serviço de mensagens em roaming internacional deve abranger mensagens de texto (SMS) para qualquer destino, com franquia ilimitada de mensagens, sem custos adicionais para os seguintes casos:

1.5.2.1 Enviar SMS para qualquer número do Brasil;

1.5.2.2 Enviar SMS para qualquer número do país que a linha esteja visitando;

1.5.2.3 Recebimento de SMS;

1.5.3 Serviço de acesso à internet em roaming internacional com franquia mínima de 10GB mensal por linha;

1.5.3.1 Extrapolado tal limite admite-se redução de velocidade, sem interrupção dos serviços (velocidade mínima de 32kbps);

1.5.4. Não deve gerar custos adicionais por ocasião da utilização dos serviços em viagens internacionais;

1.6 Deve ser fornecido, em regime de comodato, smartphone com as seguintes características mínimas:

1.6.1 Sistema operacional: Android na última versão disponível;

1.6.2 Resolução de tela: 3.120 x 1.440;

- 1.6.3 Tamanho de tela: 6.7”;
- 1.6.4 Painel da tela: AMOLED Dinâmica 2X com 120Hz;
- 1.6.5 Memória RAM: 12 GB;
- 1.6.6 Armazenamento interno: 256 GB, sem uso de cartão externo;
- 1.6.7 Bateria: 4.900 mAh;
- 1.6.8 Tecnologia de conectividade: 5G;
- 1.6.9 Wi-Fi: 802.11a/b/g/n/ac/ax/be;
- 1.6.10 Interface de conexão: USB-C;
- 1.6.11 Certificação: IP68;
- 1.6.12 Cor: Preto, Cinza, Prata ou Grafite;
- 1.6.13 Modelo de Referência: Samsung Galaxy S25+.

ITEM 02 - Linha Móvel Voz/Dados - Padrão com Smartphone Tipo 2

2.1 O serviço de voz deve oferecer de forma ilimitada, quando em território nacional, todos os tipos de ligações locais e longa distância nacional (LDN), para móvel e fixo de qualquer operadora.

2.2 O serviço de acesso à internet deve possuir franquia mínima de 40GB mensais por linha. Extrapolado tal limite admite-se redução de velocidade, sem interrupção dos serviços (velocidade mínima de 128kbps);

2.3 O serviço de mensagens deve abranger mensagens de texto (SMS) e multimídia (MMS) para qualquer destino nacional, com franquia mínima de 1.000 (um mil) mensagens mensais por linha;

2.4 Os serviços de roaming internacional e ligação de longa distância internacional (LDI) devem ser bloqueado por padrão para estes serviços. A habilitação destes serviços deverá ocorrer exclusivamente mediante solicitação expressa da CONTRATANTE, e, no caso do roaming internacional, apenas pelo período determinado na solicitação. Após o término do período especificado, a CONTRATADA deverá desativar automaticamente o serviço de roaming internacional, retornando a linha ao estado de bloqueio padrão;

2.5 Deve ser fornecido, em regime de comodato, smartphone com as seguintes características mínimas:

- 2.5.1 Sistema operacional: Android, na última versão disponível;
- 2.5.2 Resolução de tela: 2.340 x 1.080;
- 2.5.3 Tamanho de tela: 6.6”;
- 2.5.4 Painel da tela: Super AMOLED com 120 Hz;
- 2.5.5 Memória RAM: 8 GB;
- 2.5.6 Armazenamento interno: 256 GB, sem uso de cartão externo;
- 2.5.7 Bateria: 5.000 mAh;

- 2.5.8 Tecnologia de conectividade: 5G;
- 2.5.9 Wi-Fi: 802.11 a/b/g/n/ac/ax;
- 2.5.10 Interface de conexão: USB-C;
- 2.5.11 Certificação: IP67;
- 2.5.12 Cor: Azul Escuro;
- 2.5.13 Modelo de Referência: Samsung Galaxy A55.

ITEM 03 - Linha Móvel Dados com Tablet

- 3.1 O serviço de acesso à internet deve possuir franquia mínima de 100GB mensais por linha. Extrapolado tal limite admite-se redução de velocidade, sem interrupção dos serviços (velocidade mínima de 128kbps);
- 3.2 O serviço de mensagens deve abranger o recebimento de mensagens de texto (SMS);
- 3.3 O serviço de roaming internacional deve ser bloqueado por padrão. A habilitação deste serviço deverá ocorrer exclusivamente mediante solicitação expressa da CONTRATANTE, e apenas pelo período determinado na solicitação. Após o término do período especificado, a CONTRATADA deverá desativar automaticamente o serviço de roaming internacional, retornando a linha ao estado de bloqueio padrão;
- 3.4 Deve ser fornecido, em regime de comodato, tablet com as seguintes características:
 - 3.4.1 Sistema operacional: Android;
 - 3.4.2 Resolução de tela: 2.560 x 1.600, ou superior;
 - 3.4.3 Tamanho de tela: 11.0" ou 12.4";
 - 3.4.4 Painel da tela: LCD ou AMOLED Dinâmico 2X;
- 3.5 Memória RAM: 8 GB, ou superior;
- 3.4.6 Armazenamento interno: 128 GB, sem uso de cartão externo, ou superior;
- 3.4.7 Bateria: 8.400 mAh ou superior;
- 3.4.8 Tecnologia de conectividade: 5G;
- 3.4.9 Wi-Fi: 802.11 a/b/g/n/ac/ax;
- 3.4.10 Interface de conexão: USB-C ou USB 3.2;
- 3.4.11 Certificação: IP68;
- 3.4.12 Cor: Cinza, Preto, Prata ou Grafite;
- 3.4.13 S Pen: Sim;
- 3.4.14 Modelo de Referência: Samsung Galaxy Tab S9 ou Galaxy Tab S9 FE+.

ITEM 04 - Linha Móvel Dados com Pen Modem

4.1 O serviço de acesso à internet deve possuir franquia mínima de 100GB mensais por linha. Extrapolado tal limite admite-se redução de velocidade, sem interrupção dos serviços (velocidade mínima de 128kbps);

4.2 O serviço de roaming internacional deve ser bloqueado por padrão. A habilitação deste serviço deverá ocorrer exclusivamente mediante solicitação expressa da CONTRATANTE, e apenas pelo período determinado na solicitação. Após o término do período especificado, a CONTRATADA deverá desativar automaticamente o serviço de roaming internacional, retornando a linha ao estado de bloqueio padrão;

4.3 Deve ser fornecido, em regime de comodato, pen modem com as seguintes características mínimas:

4.3.1 Compatível com sistema operacional: Windows 10 e 11;

4.3.2 Tecnologia de conectividade: 4G ou superior;

4.3.3 Interface USB;

4.3.4 Wi-Fi.

ITEM 05 - Atendimento Técnico Especializado

5.1. A CONTRATADA deve fornecer um serviço de atendimento técnico especializado para o Serviço Móvel Pessoal, estruturado em dois níveis de disponibilidade. Durante o horário comercial, deverá haver prestação de serviço presencial nas dependências da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul (ALRS), estando disponível em todos os dias úteis, das 9h às 18h. Este serviço será exclusivo para atendimento das necessidades dos usuários da ALRS, oferecendo suporte imediato e personalizado;

5.2. Complementarmente, a CONTRATADA deve disponibilizar acesso telefônico a um colaborador ou gerente de contas fora do horário comercial, inclusive em noites, fins de semana e feriados, para atendimento a situações emergenciais decorrentes de falhas críticas nos serviços de telefonia móvel (dados e voz);

5.3. O serviço presencial ou de plantão deve estar capacitado para interagir eficientemente com o suporte técnico da operadora quando necessário;

5.4. O serviço prestado de forma presencial deve fornecer suporte imediato e especializado, abrangendo questões como:

5.4.1. Gestão de Linhas e Serviços:

5.4.1.1. Ativações, bloqueios e suspensões das linhas de voz e dados;

5.4.1.2. Habilitação/desativação de roaming internacional;

5.4.1.3. Habilitação/desativação de serviços (caixa postal, siga-me, identificador de chamadas, etc.);

5.4.1.4. Trocas de números das linhas de voz e dados;

5.4.1.5. Trocas de SIM Cards das linhas de voz e dados;

5.4.1.6. Procedimento de transferência de titularidade de linhas;

5.4.1.7. Procedimento de portabilidade de linhas;

5.4.2. Atendimento e Suporte aos Usuários:

- 5.4.2.1. Atendimento personalizado aos Gabinetes e às Unidades Administrativas;
- 5.4.2.2. Instrução de uso dos aparelhos e serviços;
- 5.4.2.3. Resolução de dúvidas e problemas relacionados ao SMP;
- 5.4.2.4. Encaminhamento e acompanhamento das falhas reportadas pelos usuários;
- 5.4.2.5. Manutenções corretivas em primeiro nível (ajustes e configurações);
- 5.4.2.6. Instalação e configuração de aplicativos;
- 5.4.2.7. Programação e configuração de aparelhos para usuários;
- 5.4.2.8. Transferência, configuração e sincronização de agenda e correio eletrônico;
- 5.4.2.9. Transferência de dados entre dispositivos;
- 5.4.2.10. Backup dos aparelhos celulares;
- 5.4.2.11. Atualização de software dos aparelhos;
- 5.4.2.12. Restauração às configurações de fábrica;
- 5.4.2.13. Entrega, troca e devolução de aparelhos;
 - 5.4.2.13.1. A CONTRATANTE, disponibilizará à CONTRATADA, mediante prévia solicitação desta, o quantitativo de aparelhos necessários para efetuar os atendimentos diários que envolvam a entrega ou troca de aparelhos, momento a partir do qual a CONTRATADA fica responsável pela custódia destes aparelhos até a sua entrega ao usuário que fará uso do equipamento;
 - 5.4.2.13.2. Da mesma forma, a CONTRATADA ficará responsável pela custódia dos aparelhos devolvidos pelos usuários até que os mesmos sejam entregues à CONTRATANTE, mediante solicitação prévia daquela à esta.
- 5.4.3. Gestão Administrativa:
 - 5.4.3.1. Instrução de expedientes administrativos para cessão/empréstimo/devolução de linhas e aparelhos;
 - 5.4.3.2. Elaboração e atualização das listas de acessos dos usuários;
 - 5.4.3.3. Monitoramento no Diário Eletrônico da ALRS de dispensas, exonerações, aposentadorias e cessões dos usuários, para aplicação dos seus desdobramentos em relação ao serviço de telefonia móvel;
 - 5.4.3.4. Instrução de processos para novas habilitações e atualizações de responsáveis;
 - 5.4.3.5. Atualização de cadastros de linhas/aparelhos/chips/empréstimos em sistema próprio da CONTRATANTE;
 - 5.4.3.6. Efetuar lançamentos dos valores referentes ao serviço de telefonia móvel para cada centro de custo da CONTRATANTE em sistema próprio da mesma;
- 5.4.4. Interface com a Operadora:
 - 5.4.4.1. Atuar como ponto focal entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA no que diz respeito ao suporte técnico;
 - 5.4.4.2. Escalar problemas complexos e acompanhar sua resolução;
- 5.5. A CONTRATANTE se compromete a fornecer treinamento específico sobre a operação de seus

sistemas internos para até três (3) colaboradores designados pela CONTRATADA. Este treinamento tem como objetivo capacitar estes profissionais para utilizar eficientemente os sistemas relevantes para a execução do contrato.

5.6. Após o treinamento, estes colaboradores da CONTRATADA terão as seguintes responsabilidades:

5.6.1. Elaborar documentação detalhada sobre a operação dos sistemas da CONTRATANTE, incluindo manuais de usuário, guias de referência rápida e fluxogramas de processos;

5.6.2. Documentar todos os processos relacionados à operação destes sistemas, garantindo um registro claro e completo dos procedimentos necessários.

5.6.3. Atuar como multiplicadores de conhecimento dentro da equipe da CONTRATADA, repassando as informações e habilidades adquiridas para outros colaboradores envolvidos na execução do contrato.

5.6.4. Manter a documentação atualizada, refletindo quaisquer mudanças ou atualizações nos sistemas ou processos da CONTRATANTE.

5.7. A CONTRATANTE disponibilizará, durante a vigência do contrato, estação(ões) de trabalho para o(s) representante(s) técnico(s) da CONTRATADA que realizará(ão) atendimento presencial.

5.8. A CONTRATADA deverá prever reforço em sua equipe durante os períodos de substancial troca de titularidade e aparelhos, conforme segue:

5.8.1. Início de contrato: 100% dos aparelhos serão substituídos;

5.8.2. Início de legislatura: aproximadamente 35% dos aparelhos terão troca de titularidade com os respectivos serviços de troca de aparelho, ocorrerá em fev/2026 e a cada 4 anos posteriormente;

5.8.3. Início de nova administração anual: aproximadamente 5% dos aparelhos terão troca de titularidade com os respectivos serviços de troca de aparelho, ocorrendo anualmente, em fevereiro.

ITEM 06 - Roaming Internacional - Américas

6.1 O serviço de roaming internacional - Américas, a ser habilitado exclusivamente para as linhas dos tipos "ITEM 02 - Linha Móvel Voz/Dados - Padrão com Smartphone Tipo 2", "ITEM 03 - Linha Móvel Dados com Tablet" ou "ITEM 04 - Linha Móvel Dados com Pen Modem" mediante solicitação expressa da CONTRATANTE, deve oferecer cobertura abrangente, cobrindo os principais países das Américas do Sul, Central e do Norte. Este pacote deve incluir os seguintes serviços essenciais:

6.1.1 Para linhas do tipo "ITEM 02 - Linha Móvel Voz/Dados - Padrão com Smartphone Tipo 2":

6.1.1.1. Serviço de voz em roaming internacional deve oferecer, sem custos adicionais:

6.1.1.1.1. Pelo menos 50 minutos diários para:

6.1.1.1.1.1. Originar chamadas para qualquer número fixo ou móvel do Brasil;

6.1.1.1.1.2. Originar chamadas para qualquer número do país que a linha esteja visitando;

6.1.1.1.2. Receber chamadas de qualquer número de forma ilimitada;

6.1.1.2 Serviço de mensagens em roaming internacional deve abranger mensagens de texto (SMS) para qualquer destino, com franquia ilimitada de mensagens, sem custos adicionais para os seguintes casos:

6.1.1.2.1 Enviar SMS para qualquer número do Brasil;

6.1.1.2.2 Enviar SMS para qualquer número do país que a linha esteja visitando;

6.1.1.2.3 Recebimento de SMS;

6.1.2 Para linhas do tipo "ITEM 02 - Linha Móvel Voz/Dados - Padrão com Smartphone Tipo 2", "ITEM 03 - Linha Móvel Dados com Tablet" ou "ITEM 04 - Linha Móvel Dados com Pen Modem":

6.1.2.1 Serviço de acesso à internet em roaming internacional com franquia mínima de 500 MB diários por linha;

6.1.2.1.1 Extrapolado tal limite admite-se redução de velocidade, sem interrupção dos serviços (velocidade mínima de 32kbps);

6.2 O serviço deve ser habilitado exclusivamente mediante solicitação expressa da CONTRATANTE, e apenas pelo período determinado na solicitação. Após o término do período especificado, a CONTRATADA deverá desativar automaticamente o pacote de roaming internacional, retornando a linha ao estado de bloqueio padrão para o serviço.

6.3 A cobrança deverá ser realizada baseada em diárias para o serviço de roaming internacional. Este modelo de faturamento deve refletir com precisão o uso efetivo do serviço, considerando apenas os dias em que o roaming foi ativamente utilizado pelo usuário.

ITEM 07 - Roaming Internacional - Europa

7.1 O serviço de roaming internacional - Europa, a ser habilitado exclusivamente para as linhas dos tipos "ITEM 02 - Linha Móvel Voz/Dados - Padrão com Smartphone Tipo 2", "ITEM 03 - Linha Móvel Dados com Tablet" ou "ITEM 04 - Linha Móvel Dados com Pen Modem" mediante solicitação expressa da CONTRATANTE, deve oferecer cobertura abrangente, cobrindo os principais países da Europa. Este pacote deve incluir os seguintes serviços essenciais:

7.1.1 Para linhas do tipo "ITEM 02 - Linha Móvel Voz/Dados - Padrão com Smartphone Tipo 2":

7.1.1.1. Serviço de voz em roaming internacional deve oferecer, sem custos adicionais:

7.1.1.1.1. Pelo menos 50 minutos diários para:

7.1.1.1.1.1. Originar chamadas para qualquer número fixo ou móvel do Brasil;

7.1.1.1.1.2. Originar chamadas para qualquer número do país que a linha esteja visitando;

7.1.1.1.2. Receber chamadas de qualquer número de forma ilimitada;

7.1.1.2 Serviço de mensagens em roaming internacional deve abranger mensagens de texto (SMS) para qualquer destino, com franquia ilimitada de mensagens, sem custos adicionais para os seguintes casos:

7.1.1.2.1 Enviar SMS para qualquer número do Brasil;

7.1.1.2.2 Enviar SMS para qualquer número do país que a linha esteja visitando;

7.1.1.2.3 Recebimento de SMS;

7.1.2 Para linhas do tipo "ITEM 02 - Linha Móvel Voz/Dados - Padrão com Smartphone Tipo 2", "ITEM 03 - Linha Móvel Dados com Tablet" ou "ITEM 04 - Linha Móvel Dados com Pen Modem":

7.1.2.1 Serviço de acesso à internet em roaming internacional com franquia mínima de 500 MB diários por linha;

7.1.2.1.1 Extrapolado tal limite admite-se redução de velocidade, sem interrupção dos serviços (velocidade mínima de 32kbps);

7.2 O serviço deve ser habilitado exclusivamente mediante solicitação expressa da CONTRATANTE, e apenas pelo período determinado na solicitação. Após o término do período especificado, a CONTRATADA deverá desativar automaticamente o pacote de roaming internacional, retornando a linha ao estado de bloqueio padrão para o serviço.

7.3 A cobrança deverá ser realizada baseada em diárias para o serviço de roaming internacional. Este modelo de faturamento deve refletir com precisão o uso efetivo do serviço, considerando apenas os dias em que o roaming foi ativamente utilizado pelo usuário.

ITEM 08 - Roaming Internacional - Mundo

8.1 O serviço de roaming internacional - Mundo, a ser habilitado exclusivamente para as linhas dos tipos "ITEM 02 - Linha Móvel Voz/Dados - Padrão com Smartphone Tipo 2", "ITEM 03 - Linha Móvel Dados com Tablet" ou "ITEM 04 - Linha Móvel Dados com Pen Modem" mediante solicitação expressa da CONTRATANTE, deve oferecer cobertura abrangente, cobrindo os principais países do mundo. Este pacote deve incluir os seguintes serviços essenciais:

8.1.1 Para linhas do tipo "ITEM 02 - Linha Móvel Voz/Dados - Padrão com Smartphone Tipo 2":

8.1.1.1. Serviço de voz em roaming internacional deve oferecer, sem custos adicionais:

8.1.1.1.1. Pelo menos 50 minutos diários para:

8.1.1.1.1.1. Originar chamadas para qualquer número fixo ou móvel do Brasil;

8.1.1.1.1.2. Originar chamadas para qualquer número do país que a linha esteja visitando;

8.1.1.1.2. Receber chamadas de qualquer número de forma ilimitada;

8.1.1.2 Serviço de mensagens em roaming internacional deve abranger mensagens de texto (SMS) para qualquer destino, com franquia ilimitada de mensagens, sem custos adicionais para os seguintes casos:

8.1.1.2.1 Enviar SMS para qualquer número do Brasil;

8.1.1.2.2 Enviar SMS para qualquer número do país que a linha esteja visitando;

8.1.1.2.3 Recebimento de SMS;

8.1.2 Para linhas do tipo "ITEM 02 - Linha Móvel Voz/Dados - Padrão com Smartphone Tipo 2", "ITEM 03 - Linha Móvel Dados com Tablet" ou "ITEM 04 - Linha Móvel Dados com Pen Modem":

8.1.2.1 Serviço de acesso à internet em roaming internacional com franquia mínima de 500 MB diários por linha;

8.1.2.1.1 Extrapolado tal limite admite-se redução de velocidade, sem interrupção dos serviços (velocidade mínima de 32kbps);

8.2 O serviço deve ser habilitado exclusivamente mediante solicitação expressa da CONTRATANTE, e

apenas pelo período determinado na solicitação. Após o término do período especificado, a CONTRATADA deverá desativar automaticamente o pacote de roaming internacional, retornando a linha ao estado de bloqueio padrão para o serviço.

8.3 A cobrança deverá ser realizada baseada em diárias para o serviço de roaming internacional. Este modelo de faturamento deve refletir com precisão o uso efetivo do serviço, considerando apenas os dias em que o roaming foi ativamente utilizado pelo usuário.

ANEXO II – Modelo de Proposta de Preços

Razão Social da Pessoa Jurídica:

CNPJ:..... Telefone(s): Endereço:

..... E-mail:

Item	Descrição	Unidade	Marca/Modelo do Aparelho Comodato	Qtde. Máxima Mensal	Valor Un.	Valor Total Mensal
01	Linha Móvel Voz/Dados - Parlamentar com Smartphone Tipo 1	Pacote		55		
02	Linha Móvel Voz/Dados - Padrão com Smartphone Tipo 2	Pacote		550		
03	Linha Móvel Dados com Tablet	Pacote		100		
04	Linha Móvel Dados com Pen Modem	Pacote		55		
05	Atendimento Técnico Especializado	Serviço	N/A	01		
Item	Descrição	Unidade	Marca/Modelo do Aparelho Comodato	Qtde. Estimada Mensal	Valor Un.	Valor Total Mensal
06	Roaming Internacional - Américas	Diária	N/A	07*		

Item	Descrição	Unidade	Marca/Modelo do Aparelho Comodato	Qtde. Máxima Mensal	Valor Un.	Valor Total Mensal
07	Roaming Internacional - Europa	Diária	N/A	10*		
08	Roaming Internacional - Mundo	Diária	N/A	05*		
Valor Mensal da Proposta						

* Média de consumo de diárias de roaming internacional por mês, considerando os meses de abril/24 à setembro/24.

** Deverá acompanhar a proposta, documento comprobatório das tarifas vigentes de Longa Distância Internacional homologadas pela ANATEL, referentes aos Planos Básicos ofertados pela licitante ou por sua subcontratada.

[Local], [dia] de [mês] de [ano].

Identificação e assinatura do servidor (ou equipe) responsável



Documento assinado eletronicamente por **Alex Schneider Zis, Analista Legislativo - Analista de TI e Comunicação**, em 10/03/2025, às 14:36, conforme o art. 4º, § 3º, da Resolução nº 3.145/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Edgar Athayde Meneghetti, Coordenador(a)**, em 10/03/2025, às 15:43, conforme o art. 4º, § 3º, da Resolução nº 3.145/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Graziela Rolim Pesenti, Diretor(a)**, em 11/03/2025, às 09:34, conforme o art. 4º, § 3º, da Resolução nº 3.145/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida clicando [aqui](https://sei.al.rs.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) ou acessando https://sei.al.rs.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **3809480** e o código CRC **0B45F1B3**.