

## ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO E DA JUSTIFICATIVA

1.1 - CONTRATAÇÃO DE OPERADORA ESPECIALIZADA EM TELEFONIA MÓVEL PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP) E INTERNET MÓVEL, COM LIGAÇÕES LOCAIS, LONGA DISTÂNCIA NACIONAL (LDN) E LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL (LDI), ROAMING NACIONAL GRATUITO, PACOTE DE DADOS ILIMITADO E SMS, NA MODALIDADE PÓS-PAGA, PARA AS UNIDADES DO SESC DE SANTA CATARINA.

1.2 - Esta Contratação tem como finalidade dar continuidade aos serviços de telefonia móvel, cujo contrato atual estará se encerrando, e considerando a necessidade da utilização desses serviços pelas áreas demandantes tais como Unidade de Relacionamento, Educação, Nutrição, Cultura, Lazer, entre outras atividades sociais, se faz necessário continuarmos com a prestação desses serviços, visto que tem contribuído para qualidade do atendimento, trazendo celeridade e fluidez na comunicação, tanto interna como externa. É relevante que esta contratação se dê através do menor preço global, tendo em vista a funcionalidade e compatibilidade dos produtos e serviços que serão adquiridos, seguindo um padrão único que facilitará a utilização, controle e acompanhamento advindos desta contratação.

### 2. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

#### LOTE 01

ITEM	QUANTIDADE ESTIMADA	SERVIÇO	VALOR ESTIMADO MENSAL POR LINHA ATIVA	VALOR TOTAL ESTIMADO MENSAL	VALOR TOTAL ESTIMADO ANUAL
01	700	<p>Fornecimento de SIMCARDS e/ou ESIM 4G/5G, com as seguintes características e funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efetuar e receber ligações ilimitadas de voz móvel – móvel e móvel – fixo (VC1, VC2 e VC3) para quaisquer operadoras do Brasil (Usando o código de longa distância da operadora contratada);</li> <li>• Roaming nacional gratuito;</li> <li>• Assinatura e Sistema de Gestão via Web ou APP Online incluso na assinatura; Uso SMS para quaisquer operadoras no Brasil com no mínimo a 2000 SMS's para a mesma operadora e até no mínimo 100 SMS para outras operadoras mensal por linha;</li> <li>• Pacote de dados ilimitado com no mínimo 10GB de Internet, por linha, com redução da velocidade mínima de 10%, caso atingida a franquia;</li> <li>• Whatsapp ilimitado sem descontar da franquia para uso de mensagens, ligações, fotos e vídeos; e outros serviços que estejam neste Termo de Referência;</li> <li>• Não haverá quaisquer outras cobranças adicionais.</li> </ul>	<b>R\$ 37,49</b>	R\$ 26.243,00	R\$ 314.916,00

2.1- Para todos os itens solicitados neste instrumento convocatório, manteremos os nossos números atuais que são **369 (trezentos e sessenta e nove)** linhas, sendo necessário realizar a portabilidade das linhas existentes.

2.2 - Os serviços a serem disponibilizados deverão ser os seguintes:

- a) Suporte técnico para informações e resoluções de pequenos problemas, por e-mail, telefone ou WhatsApp;
- b) Transferência temporária de chamada;
- c) Envio e recebimento e mensagem de texto (SMS - Short Messenger Service);
- d) Bloqueio ao acesso à Caixa postal;
- e) Chamada em espera;
- f) Conferência;
- g) Identificação do número chamador;

2.3 - A CONTRATADA deve fornecer sem ônus para a CONTRATANTE, ferramenta de apoio a gestão, com interface web que possibilite a CONTRATANTE gerenciar os acessos contratados de forma individual e grupos de acessos. A ferramenta deve permitir adicionar ou retirar recursos dos acessos tais como:

- a) definir exatamente o tipo de ligação que pode ser realizada;
- b) definir os limites de contas, por valor e/ou tempo;
- c) definir horários e dias de uso dos recursos;
- d) criação de listas de ligações autorizadas e não autorizadas;
- e) visualização completa da conta, com chamadas faturadas e não faturadas;
- f) visualização de gráficos de consumo;
- g) geração de segunda via de contas;
- h) permitir baixar a conta em formato eletrônico (txt e/ou excel);
- i) visualização das últimas contas;
- j) permitir a criação de perfis de acesso ao sistema para diversos usuários, com diferentes permissões de acesso e restrições de funcionalidades.
- h) Roaming internacional habilitado sob demanda, quando solicitado pela Gestão do SESC/SC junto aos respectivos canais de atendimento, sem necessidade de troca do número/aparelho do celular, com cobertura nos 05 (cinco) continentes, especialmente aqueles países no âmbito do Mercosul, exceto países sem possibilidade de acordos Comerciais com operadoras; Valores para Roaming internacional será pago igualmente sob demanda, de acordo com os preços promocionais disponíveis para cada destino;
- i) Todos os serviços internacionais devem iniciar bloqueados por padrão. A liberação deve ser feita pela CONTRATANTE, pelos meios de gestão do contrato fornecidos pela CONTRATADA;
- j) Roaming nacional digital automático, não sendo necessária à alteração de qualquer configuração do aparelho, com cobertura 100% digital, com cobertura em todos os estados da federação, por meios próprios, na mesma tecnologia contratada em Florianópolis, respeitando-se a regulamentação vigente da ANATEL;
- k) Não poderão ser cobradas taxas adicionais por ligações efetuadas e/ou recebidas em roaming nacional, além das estipuladas e precificadas neste pregão;
- l) Pacote de dados para acesso à internet, em áreas onde haja cobertura, com recurso de sempre ativo.

2.4 A CONTRATADA deverá assegurar aos usuários dos serviços a possibilidade de receber e originar chamadas fora de sua área de registro, abrangendo assim todo o território nacional que disponha de sistema de telefonia móvel, de acordo com o código de longa distância da CONTRATADA.

2.5 - O tráfego mensal de dados, a partir de aparelhos celulares, quando contratado, deverá ser ilimitado, com redução da velocidade, caso atingida a franquia, e com área de cobertura em todo território nacional, sem qualquer tipo de cobrança adicional.

2.6 A CONTRATADA não poderá cobrar por valores referentes a taxas de habilitação ou ativação de aparelhos, linhas e chips, seja utilizando portais e/ou aplicativos de internet ou solicitações feitas através de ligações.

2.7 - A CONTRATADA deverá prestar as informações e/ou esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, atendendo em até 48 (quarenta e oito) horas, a partir do recebimento da solicitação, por meio de um consultor designado para acompanhamento permanente da execução do contrato, bem como para realizar (em) solicitação (ões) relativa (s) a esta contratação, tais como habilitação, desabilitação, roaming nacional, etc.

2.8 - A CONTRATADA deverá levar imediatamente ao conhecimento da CONTRATANTE, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis.

2.9 - As estações móveis deverão funcionar em roaming nacional nas áreas de serviços listadas abaixo:

- Área 2 = Estado de São Paulo;
- Área 3 = Estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo;
- Área 4 = Estado de Minas Gerais;
- Área 5 = Estados do Paraná e Santa Catarina;

Área 6 = Estado do Rio Grande do Sul;

Área 7 = Estados de Goiás, Tocantins, Mato Grosso do Sul, Mato Grosso, Rondônia, Acre e Distrito Federal;

Área 8 = Estados do Amazonas, Roraima, Amapá, Pará e Maranhão;

Área 9 = Estados da Bahia e Sergipe;

Área 10 = Estados do Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco e Alagoas.

2.9.1 - As estações Móveis Celulares deverão ser registradas na área 05 (estado de Santa Catarina), com utilização dos prefixos 47, 48 e 49.

2.10 - Na hipótese de serem oferecidos, pela prestadora, outros serviços não previstos neste termo de referência, o SESC/DR-SC poderá optar pelo fornecimento dos mesmos, após a celebração de termo aditivo. Ex: comodato de aparelhos.

### 3. DA EXECUÇÃO

3.1- A execução dos serviços será no Departamento Regional do Sesc SC:

DEPARTAMENTO REGIONAL	
Rua Felipe Schmidt, nº 785 – Centro – CEP 88010-002 – Florianópolis – SC – Fone: (48) 3251-4800	CNPJ:03.603.595/0001-68

3.2- O início da prestação do serviço (data, hora e local) deverá ocorrer conforme estabelecido no contrato, após a entrega de toda a documentação necessária.

3.3- Mensalmente, durante a vigência do contrato, a empresa deverá apresentar a nota fiscal válida, do (s) serviço (s) objeto da Contratação, com a documentação fiscal.

3.4- Caso o Sesc/SC constate a existência de quaisquer irregularidades durante a vigência do contrato, deverá ser comunicado imediatamente à Diretoria de Administração e Serviços ou Divisão responsável pela demanda do serviço, para notificação a empresa contratada.

### 4. DOS CRITÉRIOS TÉCNICOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

**OBSERVAÇÃO: Todos os documentos solicitados neste item deverão ser enviados, constantes Edital em questão, juntamente com os demais documentos de habilitação.**

4.1 - Prova de qualificação técnica constituída de 01 (um) atestado de capacidade técnica expedido por empresa pública ou privada para a qual a licitante tenha executado serviços de mesma natureza do objeto desta licitação;

4.2 - O atestado de capacidade técnica deverá conter a especificação mínima do serviço prestado pela empresa, as quantidades de postos de atendimento presencial, bem como o valor total fornecido;

4.3 - Poderá ser efetuada diligência para verificar se a licitante possui capacidade para fornecer o objeto desta licitação no prazo e de acordo com as demais cláusulas do edital.

### 5. DA OBRIGAÇÕES DAS PARTES

5.1 - DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

5.2 - Prover condições que possibilitem o início da prestação dos serviços conforme item 3.2 deste edital.

5.3 - Manter nível adequado de funcionamento dos serviços.

5.4 – O CONTRATADO se compromete a possuir, manter e utilizar rede própria da operadora com a qual atua, sendo vedado o uso de redes de terceiros ou compartilhadas, salvo autorização expressa e por escrito do CONTRATANTE.

5.5 A ausência de rede própria poderá acarretar a rescisão contratual por descumprimento das condições acordadas, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

5.6 - Fornecer chips virgens, no mínimo de 50 (cinquenta) unidades, sem custo adicional para o SESC-SC, para eventuais necessidades de ativação, caso ocorram falhas de utilização nos chips.

5.7 - Apresentar, mensalmente em meio magnético/eletrônico, o consumo de forma individualizada (por linha/acesso), de todos os serviços prestados, através de fatura única para pagamento.

5.8 - Prestar manutenção no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, quando ocorrerem problemas nos sinais de recepção e/ou transmissão.

5.9 - O atraso no envio de equipamentos e/ou habilitação de linhas, em um prazo de 15 (quinze) dias úteis, acarretará em aplicação de penalidades à CONTRATADA, conforme estabelecidas no edital. A reincidência nestes casos constituir-se em motivo para cancelamento do contrato.

- 5.9.1 - A CONTRATADA deverá atender solicitações de exclusão de linhas, no prazo máximo de 15 (quinze) dias a partir da solicitação, sem custos adicionais à CONTRATANTE.
- 5.10 - Manter os mesmos números dos aparelhos já existentes do Serviço Social do Comércio SESC/DR-SC.
- 5.11 - Disponibilizar novas facilidades tecnológicas quanto ao serviço e equipamentos utilizados.
- 5.12 - Permitir o bloqueio de quaisquer serviços a qualquer tempo de acordo com o critério da CONTRATANTE e o plano que for definido em contrato.
- 5.13 - Prestar os serviços durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, através de serviço 0800 ou outro meio adequado salvaguardado os casos de interrupções programadas e devidamente autorizadas pela CONTRATANTE.
- 5.14 - Fornecer número telefônico para registro das reclamações sobre o funcionamento do serviço contratado, bem como para a resolução de problemas, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana.
- 5.15 - A central de atendimento deve fornecer, para cada atendimento, número de protocolo e prazo de atendimento da solicitação/solução do problema.
- 5.16 - A CONTRATANTE disponibilizará listagem dos servidores autorizados a acionar a central de atendimento e a consultoria da CONTRATADA. Estes devem ser habilitados para todas as tratativas necessárias para a execução dos serviços.
- 5.17 - Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir as outras empresas à responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.
- 5.18 - Guardar sigilo quanto a dados e informações que lhe forem fornecidos e que sejam necessários ao desempenho das atividades.
- 5.19 - Acatar as decisões e observações feitas pelo gestor do contrato.
- 5.19.1 - Fornecer, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a partir da solicitação, os terminais e os acessos ao serviço roaming internacional, de acordo com plano que for definido em contrato, conforme subitem 4.2, alínea h.
- 5.20 - Assumir responsabilidades por clonagens ou outros tipos de fraudes, que porventura venham a ser identificadas nas linhas utilizadas, sem nenhum prejuízo para o Serviço Social do Comércio - SESC/DR-SC.
- 5.21 - Garantir o sinal nas localidades onde o SESC possui Unidades, conforme previsto em regulamentação da ANATEL.
- 5.22 - Realizar o faturamento mensal e encaminhar a Nota Fiscal/Fatura à CONTRATANTE com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data do vencimento da fatura para que seja processado o pagamento, devendo ser fornecida tanto em papel quanto em arquivo eletrônico. A fatura eletrônica deverá ser entregue acompanhada do detalhamento de todos os acessos, do respectivo detalhamento dos serviços prestados e valores unitários em consonância aos estabelecidos no pregão.
- 5.23 - A CONTRATANTE poderá ativar ou cancelar linhas, na medida em que achar conveniente, para uma melhor administração.
- 5.24 - Após a assinatura do Contrato, a CONTRATADA terá o prazo de até 60 (sessenta) dias para entrega da primeira fatura e, a partir de então, deverá entregá-las mensalmente, de acordo com o subitem 8.5 acima.

## **6. QUANTO ÀS DEMAIS OBRIGAÇÕES**

- 6.1 - Manter, durante a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 6.2 - Indicar preposto, com a anuência do Serviço Social do Comércio - SESC/DR-SC, para representá-la, sempre que for necessário, durante o período de vigência do contrato.
- 6.3 - Propiciar aos usuários, quando em viagens nacionais, receber a prestação do serviço móvel, de acordo com o plano definido em contrato.
- 6.4 - Garantir o sinal da telefonia móvel celular nas localidades onde o SESC possui Unidades, conforme previsto em regulamentação da ANATEL.
- 6.5 - Garantir tecnologia de transmissão de dados que deverá ser 4G ou 5G ou superior conforme regulamentação da ANATEL (HSDPA, similar ou superior), onde o SESC possui Unidades, no Estado de Santa Catarina e em todas as capitais do País.

## **7. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 7.1 - As reclamações constantes por problemas na prestação de serviço objeto desta licitação será motivo justo para aplicação de multa e/ou de rescisão do contrato, desde que devidamente comprovadas e justificadas as reclamações.
- 7.2 - O não cumprimento, pela CONTRATADA, das exigências estipuladas neste termo de referência, será motivo justo para aplicação de multa e/ou de rescisão contratual e aplicação das penalidades previstas no instrumento convocatório.

7.3 – A associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação só serão admitidas quando apresentada a documentação comprobatória que justifiquem quaisquer das ocorrências, com o consentimento prévio e por escrito da CONTRATANTE, e desde que não afetem a boa execução do contrato.

#### **8. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

8.1 - As despesas da contratação decorrente da presente licitação correrão por conta da rubrica 339039 - centro de custo XXXX630020002

Florianópolis, 05 de agosto de 2025

**ROMÁRIO CAVALCANTE DA CUNHA**

**MARCIO LUIZ DOMINGOS PAIVA**  
Gerência de Tecnologia da Informação